

# Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Wir freuen uns, dass Du Dich für CHERRISK entschieden hast! Wir sind stets bemüht, alle Angelegenheiten zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden zu erledigen. Diese Informationen dienen dazu, dass, wenn Du doch im Einzelfall Anlass zur Beschwerde hast, Du genau weißt, an wen Du Dich wenden musst und wie unser Beschwerdebearbeitung funktioniert!

## 1. Wir von CHERRISK

Wir von CHERRISK wollen Dir unsere Versicherungsprodukte bei bestmöglichem Service zur Verfügung stellen. Daher werden in der CHERRISK Welt Aufgaben von unterschiedlichen Gesellschaften und Einheiten wahrgenommen. Damit Du Deine Beschwerde einfach und unkompliziert einlegen kannst, musst Du Dir keine Gedanken darüber machen, wer in der CHERRISK Welt für was verantwortlich ist.

Der CHERRISK Agent betreut sämtliche Beschwerdeprozesse und ist damit jederzeit Dein Ansprechpartner.

Hier ein kleiner Überblick über die CHERRISK Welt:

### 1.1. Unsere Versicherer

Unsere Versicherungsprodukte unter der Marke CHERRISK werden von unserem ungarischen und unserem liechtensteinischen Risikoträger angeboten (**UNIQA HU** und **UNIQA LI** gemeinsam die "**Versicherer**"). In der folgenden Tabelle findest Du die Risikoträger der jeweiligen Versicherungen

CHERRISK Unfallversicherung	UNIQA Biztosító Zrt. (" <b>UNIQA HU</b> ") 1134 Budapest
CHERRISK Hausratversicherung	Róbert Károly krt. 70-74 Ungarn  Handelsregister-Nummer: 01-10-041515, Steuernummer: 10456017-4-44
CHERRISK Auslandsreiseversicherung	UNIQA Aktiengesellschaft (" <b>UNIQA LI</b> ") Austrasse 46
CHERRISK Unfallversicherung für Inlandsreisen	9490 Vaduz Liechtenstein
CHERRISK Reiserücktrittsversicherung	Handelsregisternummer des Fürstentums Liechtenstein: FL-0001.522.928-1 Steuernummer: 1522928

## 1.2 Sonstige Gesellschaften

Alle Aktivitäten, die den Abschluss oder die Verwaltung von Versicherungsverträgen zum Gegenstand haben, sich also an Kunden richten, einschließlich der Regulierung von Versicherungsfällen sowie der Bearbeitung von Beschwerden, haben die Versicherer an ihren Ausschließlichkeitsagenten CherryHUB Scale 55150 Kft. übertragen (Geschäftsanschrift: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74, Ungarn; Handelsregister-Nummer 01-09-375639; Steuernummer 28826635-2-41; Genehmigungsnummer bei der ungarischen Versicherungsaufsicht: 28826635; **“CHERRISK Agent“**) übertragen.

Die technische Infrastruktur der Online Plattform [www.cherrisk.com](http://www.cherrisk.com) (**“CHERRISK Online Plattform“**) sowie die CHERRISK GO Applikation wird von CherryHUB BSC Kft. (Geschäftsanschrift: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74, Handelsregister-Nummer: 01-09-309745, Steuernummer: 26242332-2-41; **“CherryHUB BSC“**) betrieben (Die Versicherer, den CHERRISK Agenten und CherryHUB BSC bezeichnen diese Grundsätze unseres Beschwerdemanagements zusammenfassend als **“wir“**).

## 2. Beschwerdebearbeitung

Eine Beschwerde liegt vor, wenn Du Deine Unzufriedenheit in Hinblick auf einen CHERRISK Versicherungsvertrag, eine Dienstleistung, die mit der Durchführung des Vertrages in einem unmittelbaren Zusammenhang steht, die CHERRISK Online Plattform oder die CHERRISK GO Applikation mitteilen möchtest. Nachfragen zum Stand von Schadensbearbeitungen, das einfache Ersuchen um Vertragserfüllung oder das Verlangen von Informationen oder die Beantwortung von Fragen sind keine Beschwerden. Auch hierfür kannst Du Dich natürlich jederzeit gerne an den CHERRISK Agenten wenden.

Du kannst eine Beschwerde als „Beschwerdeführer“ geltend machen, wenn Du mutmaßlich einen Anspruch darauf hast, dass einer der Versicherer Deine Beschwerde prüft. Dies ist etwa der Fall, wenn Du ein (potentieller) Versicherungsnehmer, eine versicherte Person, ein Zahlungsempfänger oder ein durch die versicherte Person geschädigter Dritter bist. Um selbst eine Beschwerde geltend machen zu können, musst Du mindestens 18 Jahre alt sein.

Du kannst Deine Beschwerde auf allen allgemein üblichen Wegen bei uns einreichen: mündlich, über das CHERRISK Kunden Service Center (Customer Care), per E-Mail oder auf dem Postweg.

Hierzu gilt Folgendes:

Deine mündliche Beschwerde kannst Du über das CHERRISK Kunden Service Center (Customer Care) unter der Nummer 0 800 589 0337 während der Geschäftszeiten (Montag bis Mittwoch 08:00 – 18:00 Uhr, Donnerstag 08:00 – 20:00 Uhr, Freitag 08:00 – 18:00 Uhr) einreichen.

Deine dokumentierte Beschwerde kannst Du wie folgt geltend machen:

- Per E-Mail an [complaint@cherrisk.com](mailto:complaint@cherrisk.com);
- Per Fax an +36 1 491 8906;
- Per Brief an die folgende Adresse:  
CherryHUB Scale 55150 Kft.  
1134 Budapest  
Róbert Károly krt. 70-74  
Ungarn
- Soweit es um CHERRISK Versicherungsprodukte geht, auch per Nachricht über den Account auf der CHERRISK Online Plattform.

Damit wir Dein Anliegen rasch und ohne Verzögerung bearbeiten können, bitten wir Dich, uns in Deiner Beschwerde die folgenden Informationen mitzuteilen:

- Deinen vollständigen Namen;
- Deine E-Mail-Adresse und/oder Deine Postanschrift;
- Dein Geburtsdatum und Deinen Geburtsort;
- Das CHERRISK Produkt, auf das Du Dich beziehst. Beziehst Du Dich auf eine CHERRISK Versicherung und solltest Du selbst Versicherungsnehmer sein, gib bitte auch Deine Versicherungsnummer, Versichertennummer bzw. Schadensnummer, sowie Deine Postanschrift an. Beziehst Du Dich auf die CHERRISK GO Applikation, gib auch Deine E-Mail-Adresse an, damit wir Dich sicher identifizieren können;
- Eine Beschreibung des Sachverhalts, der Anlass zu der Beschwerde gegeben hat, sowie eine Darstellung des Verhaltens gegen das sich die Beschwerde richtet;
- Ggf. weitere Unterlagen, die den Sachverhalt oder das gerügte Fehlverhalten deutlich machen.

Um uns die Zuordnung zu erleichtern, würden wir uns freuen, wenn Du Dein Anliegen „Beschwerde“ nennst. Unabhängig davon prüfen wir natürlich jede Beschwerde.

Nachdem Du Deine Beschwerde bei uns eingereicht hast, werden wir Dir unmittelbar eine Eingangsbestätigung zukommen lassen. Bist Du Versicherungsnehmer einer unserer CHERRISK Versicherungen, kannst Du unsere Eingangsbestätigung in Deinem Account auf der CHERRISK Online Plattform einsehen. Der **“Account”** ist ein für jeden Versicherungsnehmer eingerichteter persönlicher und geschützter Bereich auf der CHERRISK Online Plattform, auf den nur der Versicherungsnehmer Zugriff hat. Bist Du kein Versicherungsnehmer, senden wir Dir die Eingangsbestätigung per E-Mail zu, wenn Du Deine E-Mail-Adresse bei Deiner Beschwerde angegeben hast. Andernfalls senden wir Dir die Eingangsbestätigung auf dem Postweg zu.

Im Rahmen der Beschwerde untersuchen wir den von Dir vorgetragenen Sachverhalt. Sollten wir im Rahmen des Beschwerdeverfahrens weitere Fragen an Dich haben, werden wir uns auf dem gleichen

Wege an Dich wenden. Sobald das Beschwerdeverfahren abgeschlossen ist, informieren wir Dich unverzüglich über den Ausgang.

Wir sind daran interessiert, jede Beschwerde so rasch wie möglich zu bearbeiten. Gleichzeitig kann es vorkommen, dass wir, um ein vollständiges Bild vom Geschehen zu bekommen, noch Nachforschungen anstellen müssen. Die maximale Bearbeitungszeit unserer Beschwerden beträgt daher grundsätzlich 30 Tage. Sollte absehbar sein, dass dieser Zeitraum überschritten wird, teilen wir Dir dies über Deinen Account auf der CHERRISK Online Plattform mit, wenn Du Versicherungsnehmer bist. Ansonsten senden wir Dir eine E-Mail oder einen Brief zu.

### 3. Beschwerdeausgang

Wir teilen Dir so bald wie möglich das Ergebnis Deiner Beschwerde mit. In unserer Rückantwort teilen wir Dir auch genau mit, in den Verantwortungsbereich welchen Unternehmens (UNIQA HU, UNIQA LI, CherryHUB BSC oder CHERRISK Agent) das gerügte Fehlverhalten fällt.

Soweit wir Deine Einschätzung des geltend gemachten Fehlverhaltens teilen, werden wir Deiner Beschwerde abhelfen und Dir einen Entscheidungsvorschlag unterbreiten. Wir gehen davon aus, dass Du mit unserem Vorschlag einverstanden bist, wenn Du unseren Vorschlag nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Zugang (per E-Mail, Brief oder über Nachricht über Deinen Account auf der CHERRISK Online Plattform) abgelehnt hast. Hierauf werden wir Dich nochmals gesondert hinweisen, wenn wir unseren Vorschlag unterbreiten.

Soweit wir Deine Einschätzung nicht teilen, müssen wir die Beschwerde zurückweisen. Wir werden Dir in diesem Falle eine Begründung unserer Entscheidung zukommen lassen.

Bist Du mit unserer Entscheidung nicht zufrieden, ist eine weitere Beschwerde gegen unsere Entscheidung bei den Versicherern nicht möglich.

Selbstverständlich steht es Dir frei, den Rechtsweg zu beschreiten. Solltest Du hierzu weitere Informationen wünschen, wende Dich bitte an Deinen Rechtsanwalt/Deine Rechtsanwältin.

Außerdem bestehen Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung und der Beschwerde bei der Aufsicht. **Die Inanspruchnahme der Beschwerdemöglichkeiten und/oder außergerichtlichen Rechtsschutzes lässt die Möglichkeit des gerichtlichen Rechtsschutzes unberührt.**

Wir sind nicht verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Wir sind aber bereit, an einem solchen Verfahren auf freiwilliger Basis teilzunehmen.

Du kannst Dich an die folgenden Stellen wenden:

### 3.1 Online-Streitbeilegung der Europäischen Union

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung zur Verfügung. Diese kannst Du unter dem nachfolgenden Link erreichen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Du kannst die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Union unter folgenden Voraussetzungen nutzen:

- Du bist Verbraucher und lebst in der Europäischen Union (EU).
- Du hast einen Vertrag mit einem Unternehmen (zum Beispiel UNIQA HU, UNIQA LI oder CherryHUB BSC) auf elektronischem Wege geschlossen (zum Beispiel über die CHERRISK Online Plattform oder durch Registrierung auf CHERRISK GO).

### 3.2 Aufsichtsbehörden

UNIQA HU ist durch die ungarische Nationalbank (*Magyar Nemzeti Bank* "**MNB**") unter der Genehmigungsnummer 10456017 zugelassen und wird auch von der MNB beaufsichtigt. Bei der MNB sind Beschwerden in englischer und ungarischer Sprache möglich. Die Beschwerde ist an die Verbraucherschutzzentrale der MNB zu richten:

Magyar Nemzeti Bank  
Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ  
1534 Budapest  
BKKP Postfach 777  
Ungarn

UNIQA LI ist durch die Finanzmarktaufsicht Liechtenstein ("**FMA**") unter der Registrierungsnummer 29 zugelassen und wird auch von der FMA beaufsichtigt. Bei der FMA sind Beschwerden in deutscher und englischer Sprache möglich.

Finanzmarktaufsicht Liechtenstein  
Landstrasse 109  
Postfach 279  
9490 Vaduz  
Liechtenstein

Daneben besteht sowohl für UNIQA HU als auch für UNIQA LI eine eingeschränkte Rechtsaufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ("**BaFin**"). Bei der BaFin wird UNIQA HU unter der Registernummer 9532 und UNIQA LI unter der Registernummer 7531 geführt. Auch an die BaFin können Beschwerden gerichtet werden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Bereich Versicherungen  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Tel. +49 (0) 228 207 0  
Fax: +49 (0) 228 207 7494  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

## 4. Datenschutz

Der Schutz Deiner personenbezogenen Daten ist uns wichtig. Um Deine Beschwerde bearbeiten zu können, müssen wir die folgenden personenbezogenen Daten erheben, verarbeiten und nutzen:

- Die Stammdaten des Beschwerdeführers (Dein Name, Deine Anschrift, Deine E-Mail-Adresse, Dein Geburtsdatum und Geburtsort);
- Die Daten zum Eingang und zur Bearbeitung/Beantwortung der Beschwerde;
- Bei Beschwerden in Zusammenhang mit CHERRISK Versicherungsprodukten zusätzlich: Den Gegenstand der Beschwerde und den Versicherungszweig (Leben, Kranken, Kraftfahrt, Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz, Gebäude/Hausrat, sonstige Zweige), auf den sich die Beschwerde bezieht;
- Bei Beschwerden in Zusammenhang mit der CHERRISK GO Applikation zusätzlich: Deine Kundennummer, Name, E-Mail-Adresse.

Darüber hinaus sind wir daran interessiert, die bei uns eingehenden Beschwerden fortlaufend zu analysieren, damit wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potentielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden können. Auch zu diesen Zwecken können wir Deine Daten verarbeiten und nutzen.

Bei Beschwerden in Zusammenhang mit CHERRISK Versicherungsprodukten speichern wir Deine Daten für die Dauer von 5 Jahren. Im Übrigen beträgt die Speicherdauer 3 Jahre.