

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Gültig von: 01. 04. 2020

UNIQA: CHERRISK Versicherungsprodukten und Service

Wir freuen uns, dass Du Dich für eine CHERRISK Versicherung von UNIQA Biztosító Zrt. (Geschäftsanschrift: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74, Handelsregister-Nummer: 01-10-041515, Steuernummer: 10456017-4-44, im Weiteren: Versicherer) entschieden hast! Wir sind stets bemüht, alle Angelegenheiten zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden zu erledigen. Diese Informationen dient dazu, dass, wenn Du doch im Einzelfall Anlass zur Beschwerde hast, genau weißt, an wen Du Dich wenden musst und wie unser Beschwerdeverfahren funktioniert!

Hast Du eine Beschwerde?

Diese Grundsätze gelten für „Beschwerden“. Eine Beschwerde liegt vor, wenn Du dem Versicherer gegenüber Deiner Unzufriedenheit in Hinblick auf einen mit dem Versicherer geschlossenen CHERRISK Versicherungsvertrag oder eine Dienstleistung mitteilen möchtest, die mit der Durchführung des Vertrages in einem unmittelbaren Zusammenhang steht. Damit eine Beschwerde vorliegt, musst Du Dein Anliegen nicht unbedingt „Beschwerde“ nennen. Nachfragen zum Stand von Schadensbearbeitungen, das einfache Ersuchen um Vertragserfüllung oder das Verlangen von Informationen oder die Beantwortung von Fragen sind keine Beschwerden.

Bitte beachte zudem, dass die Applikation „CHERRISK GO“ und der Online-Plattform www.cherrisk.com nicht von dem Versicherer, sondern von CherryHUB BSC Kft. (Geschäftsanschrift: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74, Handelsregister-Nummer: 01-09-309745, Steuernummer: 26242332-2-41, im Weiteren: CherryHUB) betrieben wird. Solltest Du eine Beschwerde in Hinblick auf CHERRISK GO haben, musst Du dich daher an CherryHUB wenden.

Wann kannst Du eine Beschwerde geltend machen?

Du kannst eine Beschwerde als „Beschwerdeführer“ geltend machen, wenn Du mutmaßlich einen Anspruch darauf hast, dass 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 zu machen, musst Du mindestens 18 Jahre alt sein.

Wie mache ich meine Beschwerde geltend?

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 für Kunden (Montag-Freitag 7-22 Uhr) einreichen.

Deine dokumentierte Beschwerde kannst Du wie folgt an den Versicherer richten:

- Nachricht über das CHERRISK Kunden Service Center (Customer Care);
- Elektronisch (unter der E-Mail-Adresse: cherrisk@cherrisk.com); Per Brief an die Geschäftsanschrift des Versicherers (unter der Adresse: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74);
- Per Fax unter der folgenden Faxnummer: +36 1 238 6060.

Was muss meine Beschwerde beinhalten?

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;
- Die Versicherung, auf die Du Dich beziehst, und, solltest Du selbst Versicherungsnehmer sein, auch Deine Versicherungsnummer, Versichertennummer bzw. Schadensnummer, auf die Du Dich beziehst;
- Eine Beschreibung des Sachverhalts, der Anlass zu der Beschwerde gegeben hat, sowie eine Darstellung des Verhaltens von dem Versicherer, gegen das sich die Beschwerde richtet;
- Ggf. weitere Unterlagen, die den Sachverhalt oder das gerügte Fehlverhalten deutlich machen.

Wie lange dauert die Bearbeitung meiner Beschwerde?

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, selbst Nachforschungen anstellen müssen.

Die maximale Bearbeitungszeit unserer Beschwerden beträgt daher grundsätzlich 30 Kalendartagen. Sollte absehbar sein, dass dieser Zeitraum überschritten wird, senden wir Dir eine E-Mail oder einen Brief zu.

Wie läuft die Bearbeitung meiner Beschwerde ab? Und was passiert danach?

Nachdem Du Deine Beschwerde bei uns eingereicht hast, werden wir Dir unmittelbar eine Eingangsbestätigung zukommen lassen.

Wenn Du Deine E-Mail-Adresse bei Deiner Beschwerde angegeben hast, senden wir Dir die Eingangsbestätigung per E-Mail zu.

Andernfalls senden wir Dir die Eingangsbestätigung auf dem Postweg zu.

Im Rahmen der Beschwerde untersuchen wir den von Dir vorgetragene 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.

Beschwerdeausgang

Wir teilen Dir so bald wie möglich das Ergebnis Deiner Beschwerde mit.

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 zu dem CHERRISK Kunden Service Center (Customer Care)) 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 dem Versicherer 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. Du kannst Dich an die folgenden Stellen wenden:

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/>

Du kannst diese Plattform unter folgenden Voraussetzungen nutzen:

- Du bist Verbraucher und lebst in der Europäischen Union (EU),
- Du hast einen Versicherungsvertrag auf elektronischem Weg (bspw. über die CHERRISK Online-Plattform) beantragt bzw. abgeschlossen.

Der Versicherer ist durch die Ungarische Nationalbank (Geschäftsanschrift: H-1054 Budapest, Szabadság tér 9, im Weiteren: MNB) zugelassen und beaufsichtigt. Bei der MNB sind Beschwerden möglich.

Daneben besteht eine eingeschränkte Rechtsaufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (im Weiteren: „BaFin“). Bei der BaFin wird die UNIQA unter der Registernummer 9532 geführt. An die BaFin können auch Beschwerden gerichtet werden.

German Financial Supervisory Authority (BaFin)

Bereich Versicherungen

Geschäftsanschrift: 53117 Bonn, Graurheindorfer Straße 108

Telefonnummer: +49 (0) 228 207 0

Faxnummer: + 49 (0) 228 207 7494

Webseite: www.bafin.de

Was passiert mit meinen Daten?

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

- Den Gegenstand der Beschwerde und den Versicherungszweig (Leben, Kranken, Kraftfahrt, Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz, Gebäude/Hausrat, Sonstige Zweige), auf den sich die Beschwerde bezieht;
- Die Stammdaten des Beschwerdeführers (das sind Dein Name, Deine Anschrift, Deine E-Mail-Adresse, Dein Geburtsdatum und Geburtsort);
- Die Daten zum Eingang und zur Bearbeitung/Beantwortung der Beschwerde;
- Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens.

Darüber hinaus sind wir sind 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 diesem Zweck können wir Deine Daten verarbeiten und nutzen.

Wir speichern Deine Daten für die Dauer von 5 Jahren.