

## Wie InShared **Beschwerden** intern bearbeitet

Normalerweise ist bei InShared alles in leicht verständlichem Deutsch geschrieben.  
Doch manchmal muss es – aus rechtlichen Gründen – etwas genauer werden.

### 1. Allgemein

Es ist allgemein bekannt, dass ein guter Umgang mit Beschwerden zu zufriedeneren Kunden führt und dass diejenigen Kunden, die eine unbefriedigende Antwort auf ihre Beschwerde erhalten, abwandern können. Auch unter dem Gesichtspunkt der sozialen Verantwortung von Unternehmen ist ein angemessener und sorgfältiger Umgang mit Beschwerden entscheidend.

Darüber hinaus liefern Kundenreaktionen, wie z. B. Beschwerden, wesentliche Informationen über das Angebot und die Durchführung der von InShared angebotenen Versicherungsverträge.

Ein effektives Beschwerdemanagement versetzt InShared in eine bessere Position. Mit folgenden Zielen:

- ✓ Kunden zu verstehen
- ✓ Von Kunden zu lernen
- ✓ Kundenbeziehungen zu stärken
- ✓ Kunden zu binden

### 2. Beschwerdemanagementfunktion

Die Beschwerdemanagementfunktion ist eingerichtet, um Beschwerden rechtlich korrekt und fair zu untersuchen sowie mögliche Interessenskonflikte zu identifizieren und bestmöglich zu vermeiden bzw. zu managen.

Die Beschwerdemanagementfunktion überwacht anlassbezogen sowie grundsätzlich in regelmäßigen Abständen (mindestens 1 x pro Monat) die Einhaltung und Weiterverfolgung von Maßnahmen.

Dabei wird die Beschwerdeanalyse dahingehend betrieben, dass die Feststellung und Behebung von wiederholt auftretenden oder systematischen Problemen sowie potenziell rechtlichen und operationellen Risiken gewährleistet ist.

Die Beschwerdemanagementfunktion wird von der Legal-Abteilung übernommen. Dort ist der für das deutsche Versicherungsgeschäft verantwortliche Syndikusrechtsanwalt zuständig.

### 3. Beschwerden

Als Beschwerde gilt die von einer Person gegenüber einem Versicherungsunternehmen geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder eine ihr gebotene Dienstleistung. An Versicherungsunternehmen gerichtete Beschwerden, die einen Vermittlerbezug aufweisen, werden hier von ebenfalls erfasst. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung. Dabei muss eine Beschwerde, um als solche zu gelten, nicht zwangsläufig mit dem Wort „Beschwerde“ umschrieben sein.



Reklamationen bzw. Beschwerden sind ein natürlicher Bestandteil jeder Serviceleistung. Fehler sind ein unvermeidlicher Teil der menschlichen Tätigkeit und damit auch der Lieferung eines Produkts oder der Erbringung einer Dienstleistung. In dem komplexen Spiel von Kundenerwartungen und Kundenerfahrungen mit der Leistung einer Organisation sind Beschwerden eine „Tatsache des Lebens“. Das Beschwerdemanagement soll dafür sorgen, dass unzufriedenen Kunden geholfen wird. Zur Unzufriedenheit führt meist nicht allein, dass etwas schiefgelaufen ist (die meisten Menschen verstehen, dass innerhalb einer Organisation auch etwas schief laufen kann), sondern vor allem die Art und Weise, wie die Organisation damit umgeht und darauf reagiert, ist entscheidend für den Grad der (Un-)Zufriedenheit.

In der Regel führen der sorgfältige Umgang und das Lösen einer Beschwerde zu mehr Kundenzufriedenheit. Eine Beschwerde bietet die Chance, die Bindung mit dem Kunden zu stärken. Aufrechte Aufmerksamkeit im Rahmen eines Beschwerdeprozesses zu schenken (Respekt zeigen, sich bemühen, sich in den Kunden einfühlen und bereit sein zuzuhören), hat einen großen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.

#### 4. Beschwerdeverfahren

InShared legt großen Wert auf ein gutes Beschwerdeverfahren, bei dem Zugänglichkeit, Ehrlichkeit, Übersichtlichkeit, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit wichtige Parameter sind. Es bietet dem Beschwerdeführer Zugang zu einem offenen und reaktionsschnellen Beschwerdebearbeitungsprozess und ermöglicht InShared, Beschwerden konsequent und systematisch zu bearbeiten. Als Beschwerdeführer gilt eine Person, die ggf. einen Anspruch darauf hat, dass ein Versicherungsunternehmen ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, z. B. ein (potenzieller) Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter, ein geschädigter Dritter. Ein gutes Beschwerdeverfahren ermöglicht es InShared auch, Trends besser zu erkennen und zu antizipieren, die Ursachen von Beschwerden zu beseitigen und die Abläufe bei InShared zu verbessern.

#### 5. Beschwerdebeauftragter

InShared nutzt den Prozess der Beschwerdebearbeitung in Kombination mit dem Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit und externe Prozesse zur Bearbeitung von Streitfällen. Zu diesem Zweck hat InShared ein internes Beschwerdeverfahren entwickelt, das unter der Leitung des Beschwerdebeauftragten dafür sorgt, dass Beschwerden objektiv bewertet sowie schnell, adäquat und zur Zufriedenheit des Kunden erledigt werden. Der Beschwerdebeauftragte identifiziert Trends und berichtet darüber regelmäßig an das InShared-Management.

#### 6. Definition Beschwerde

Unter Beschwerde versteht InShared übrigens jede formelle Äußerung der Unzufriedenheit mit unseren Versicherungsprodukten und Dienstleistungen, mit dem Handeln des Unternehmens bzw. seiner Mitarbeiter oder dem Handeln Dritter im Auftrag von InShared.

#### 7. Beschwerdemanagement

InShared nimmt seine Kunden ernst und hat zufriedene Kunden als Ziel. Ein gutes Beschwerdemanagement ist dafür eine notwendige Voraussetzung. InShared strebt daher ein internes Beschwerdeverfahren an, das zugänglich und transparent ist. InShared behandelt jede vorgebrachte Beschwerde. Zum internen Beschwerdeverfahren sind diejenigen Parteien zugelassen, die auch ein mögliches Beschwerderecht beim Ombudsmann für Versicherungen haben. Wo in diesen Bestimmungen von einem Kunden die Rede ist, sind alle diese Parteien gemeint.

Der Umgang mit Beschwerden ist der Umgang mit Kunden. InShared hat deshalb das Beschwerdemanagement in seiner Organisation fest verankert und eine Beschwerdepolitik formuliert, die zeigt, welche Werte, Standards und Prinzipien InShared anwendet. InShared strebt eine qualitativ hochwertige Bearbeitung von Beschwerden an. Bevorzugt wird eine Lösung in Form eines Gesprächs, die zur Rücknahme der Beschwerde führt, die sogenannte gütliche Lösung.

Voraussetzung ist immer, dass der Sachverhalt ausreichend recherchiert wird, die Grundsätze des gegenseitigen Gehörs korrekt eingehalten werden, die Beschwerde gütlich behandelt, der Beschwerdeprozess richtig angewendet wird, bei allen Beteiligten ausreichend Klarheit über die verschiedenen gegenseitigen Standpunkte besteht und Entscheidungen richtig getroffen werden.



Die Beteiligten müssen sich über die verschiedenen gegenseitigen Positionen hinreichend im Klaren sein und die Gründe für Entscheidungen müssen ordnungsgemäß und nachvollziehbar erläutert werden.

InShared sorgt daher für eine ordnungsgemäße interne und, falls erforderlich, externe Schulung und Überwachung der beteiligten Beschwerdebearbeiter.

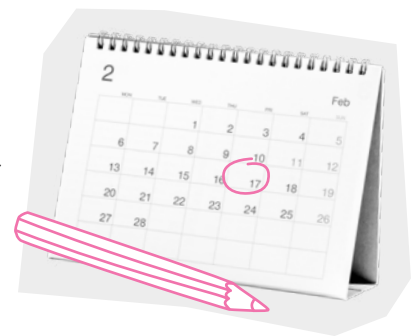
## 8. Kernpunkte

### 8.1 Offenheit für Beschwerden

- ✓ Wenn ein Beschwerdeführer mit den von InShared oder einer in seinem Namen handelnden Person erbrachten Leistungen unzufrieden ist, wird es InShared begrüßen, wenn der Beschwerdeführer dies bekannt gibt
- ✓ Jeder InShared-Mitarbeiter ist wachsam gegenüber jeder Unzufriedenheit, die ein Kunde äußert. InShared erwartet diese Einstellung auch von Personen, die im Auftrag von InShared handeln

### 8.2 Klares Beschwerdeverfahren

- ✓ InShared hat keine formalen Verfahren oder andere Schwellenwerte für die Einreichung einer Beschwerde und kommuniziert prinzipiell per E-Mail
- ✓ Die E-Mail-Adresse von InShared für Beschwerden lautet: [beschwerden@inshared.de](mailto:beschwerden@inshared.de)
- ✓ InShared wird den Eingang von Beschwerden innerhalb von 2 Arbeitstagen (Montag – Freitag) per E-Mail bestätigen. Wenn InShared die Beschwerde nicht eindeutig zuordnen kann, wird InShared den Beschwerdeführer fragen, welche Erwartungen er hat und welche Lösung er für sinnvoll hält
- ✓ Der Beschwerdeführer erhält eine erste inhaltliche Antwort innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde
- ✓ Sollte die Bearbeitung der Beschwerde längere Zeit in Anspruch nehmen, wird der Beschwerdeführer regelmäßig über den Bearbeitungsstand informiert
- ✓ InShared hat mit seinen Partnern gesonderte Vereinbarungen über den Umgang mit Beschwerden getroffen. Diese Vereinbarungen betreffen: Handlungsanweisungen, Bearbeitungszeiten und Reporting



### 8.3 Behandlung von Beschwerden

- ✓ InShared bearbeitet eine Beschwerde mittels Untersuchung, Information und Analyse. Die Beschwerde wird gemäß dem Beschwerdeprozess von InShared behandelt
- ✓ InShared beurteilt eine Beschwerde immer objektiv
- ✓ InShared untersucht eine Beschwerde auf alle in der Beschwerde genannten Aspekte und geht in seiner Antwort auf alle diese Aspekte ein
- ✓ InShared behandelt eine Beschwerde immer auf ehrliche und transparente Weise und begründet seine Entscheidung über eine Beschwerde immer klar und verständlich
- ✓ InShared registriert und bewertet alle Beschwerden und analysiert den Prozess der Beschwerdebearbeitung, die Lösungen für diese Beschwerden und die erzielten Verbesserungen

### 8.4 Beschwerdebearbeitung

- ✓ Jeder Mitarbeiter, der potenziell mit Beschwerden zu tun hat, erhält ein adäquates Training von der für die Beschwerdemanagementfunktion zuständigen oder dafür geschulten Person. Nach der ersten Schulung finden regelmäßige Abstimmungen zum Beschwerdemanagement statt (je nach Bedarf ca. 4 pro Jahr)
- ✓ InShared versteckt sich niemals hinter der Verantwortung von Dritten
- ✓ Hat InShared Bedenken oder Zweifel hinsichtlich der Entscheidung über eine Beschwerde, so wird die Entscheidung zu Gunsten des Kunden getroffen
- ✓ Die Entscheidung über eine Beschwerde erfolgt immer durch mehrere Personen. Es erfolgen eine Prüfung auf korrekte Handhabung sowie eine richtige und nachvollziehbare Begründung der Entscheidung (4-Augen-Prinzip)
- ✓ InShared erkennt den Wert der externen Beschwerdestellen der Branche (Ombudsmann) an. Sollte es nicht möglich sein, die Beschwerde zu lösen, wird InShared aktiv an die externe Beschwerdestelle der Branche verweisen

InShared.de

## 9. Beschwerdeprozess

### 9.1 Verständnis

Aktives Eingehen auf die Unzufriedenheit von Beschwerdeführern: proaktives Reagieren auf Äußerungen der Unzufriedenheit.

### 9.2 Erreichbarkeit

InShared ist für Beschwerdeführer leicht erreichbar und direkt ansprechbar. Beschwerden werden angemessen bearbeitet.

### 9.3 Erfassung

Aufzeichnung der wichtigsten Details der Beschwerde zur Überwachung, Durchführung und Lösungsfindung sowie zu Analysezielen.

### 9.4 Koordination

Koordinieren von Beschwerden innerhalb von InShared, um die Beschwerde zu lösen.

### 9.5 Beurteilung

Inhaltliche Beurteilung der Positionen des Beschwerdeführers und von InShared. Dabei wird InShared die Wünsche des Beschwerdeführers hinsichtlich der Art und Weise, wie der Kontakt aufrechterhalten werden soll, berücksichtigen.

### 9.6 Handhabung

Bemühen um eine für alle akzeptable Lösung, auf deren Grundlage die Beschwerde zurückgezogen werden kann (einvernehmliche Lösung). Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird mit dem Beschwerdeführer und InShared geteilt. Die Entscheidung über die Beschwerde und die damit verbundenen Konsequenzen in Bezug auf die Versicherung und/oder den Anspruch werden dem Beschwerdeführer immer schriftlich mitgeteilt. Wenn die Beschwerde zu einer Änderung der Beschwerdepolitik von InShared führt, wird dies auch dem Beschwerdeführer mitgeteilt. In jeder endgültigen Entscheidung über eine Beschwerde wird der Beschwerdeführer darüber informiert, dass er sich, wenn er mit dieser Entscheidung nicht einverstanden sein sollte, an die Schlichtungsstelle, den Ombudsmann für Versicherungen, wenden kann.

### 9.7 Analyse

Analyse der Beschwerde auf Basis der erfassten Daten (Audits zählen nicht zum Prozess). Es findet eine monatliche Rücksprache zwischen den am internen Beschwerdebearbeitungsprozess Beteiligten statt, in der beobachtete Entwicklungen besprochen werden und die Qualität der Beschwerdebearbeitung überwacht wird.

### 9.8 Berichterstattung

Berichterstattung über analysierte Beschwerden. Ein Bericht über die bearbeiteten Beschwerden wird jedes Quartal in der Managementsitzung von InShared besprochen. InShared will aus den Beschwerden lernen und sich verbessern.

### 9.9 Lernprozess

Festlegen von Verbesserungspunkten auf Grundlage der Beschwerdeanalyse.

### 9.10 Optimierung

Umsetzung und Überwachung von Verbesserungspunkten, die auf Basis der Analysen festgelegt werden. Das Grundprinzip vom Ombudsmann für Versicherungen ist, dass ein Beschwerdeführer seine Beschwerde zunächst bei dem Finanzdienstleister einreicht. Diese Beschwerde sollte in Übereinstimmung mit dem internen Beschwerdeverfahren abgewickelt werden. Wenn die Beschwerde nicht gelöst wird und der Beschwerdeführer mit der internen Beschwerdebeurteilung nicht einverstanden ist, kann er sich an den Ombudsmann für Versicherungen wenden. Der Ombudsmann für Versicherungen wendet für die Behandlung von Beschwerden eine eigene Regelung an und stellt Richtlinien für interne Beschwerdeverfahren von Finanzdienstleistern zur Verfügung. InShared ist verpflichtet, diese umzusetzen.

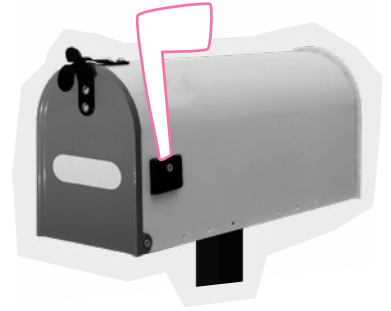


## 10. Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerdeeingang über:

### 10.1 Versicherungsnehmer

- ✓ Der Beschwerdesachbearbeiter benachrichtigt die für die Beschwerde zuständige Person per E-Mail innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde (sofern der Beschwerdeführer dies wünscht, schriftlich), dass die Beschwerde bearbeitet wird und dass er innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde eine erste inhaltliche Antwort geben wird. Wenn es Fragen zum Inhalt der Beschwerde oder andere Unklarheiten gibt, wird der Beschwerdeführer um eine weitere Klärung gebeten
- ✓ Der Beschwerdesachbearbeiter informiert das Beschwerdemanagement über den Eingang der Beschwerde und involviert das Beschwerdemanagement
- ✓ Er benachrichtigt den Beschwerdeführer rechtzeitig, wenn diese Frist nicht eingehalten werden kann - unter Angabe des Grundes für die Verzögerung und der Frist, innerhalb derer eine Antwort gegeben werden wird
- ✓ Der Beschwerdesachbearbeiter untersucht die Beschwerde und sammelt alle relevanten Informationen und holt, falls erforderlich, weitere Informationen vom Beschwerdeführer ein
- ✓ Die Beschwerde wird auf Grundlage der erhaltenen Informationen bewertet und eine Entscheidung über die Beschwerde vorbereitet
- ✓ Der Beschwerdesachbearbeiter wird die Beschwerde mit einer anderen Person innerhalb von InShared zur Kontrolle der eigenen Interpretation (4-Augen-Prinzip) besprechen und in enger Abstimmung mit dem Beschwerdemanagement arbeiten
- ✓ Der Entscheidungsträger über die Beschwerde wird den Beschwerdeführer schriftlich unter Angabe von Gründen über diesen Standpunkt informieren
- ✓ Der Beschwerdeführer wird über die Möglichkeit informiert, eine Beschwerde beim Ombudsmann für Versicherungen oder bei der BaFin einzureichen
- ✓ Das Management von InShared ist an der Bearbeitung von Beschwerden und der Art und Weise, wie dies geschieht, beteiligt. Es nimmt daher vierteljährlich stichprobenartig Kontakt zu den Beschwerdeführern auf, um von ihnen zu erfahren, wie die Beschwerde entstanden ist und wie sie vor und während des internen Beschwerdeverfahrens behandelt wurde. Auch die Auswirkungen auf den Beschwerdeführer werden erörtert
- ✓ Führt die Beschwerde nicht zu einer einvernehmlichen Lösung, in deren Folge die Beschwerde zurückgezogen wird (gütliche Lösung), erfolgt eine Entscheidung über den Inhalt der Beschwerde. Sofern der Beschwerdeführer es wünscht, hat die Entscheidung schriftlich zu erfolgen. Der Beschwerdeführer wird darüber informiert, dass er innerhalb von 3 Monaten eine Beschwerde beim Ombudsmann für Versicherungen einreichen, sich an die BaFin wenden kann und der Rechtsweg offenbleibt



### 10.2 Versicherungsombudsmann

- ✓ Wird eine Beschwerde über den Versicherungsombudsmann eingereicht, so fordert dieser InShared in der Regel zu einer Stellungnahme mit einer Frist von 3 Wochen auf. Auf Antrag kann diese Frist um bis zu 1 Monat verlängert werden
- ✓ Der Beschwerdesachbearbeiter leitet diese Beschwerde ohne Eingangsbestätigung unmittelbar an die Beschwerdemanagementfunktion weiter. Die weitere interne Bearbeitung erfolgt wie bei Beschwerdeeingang durch einen Versicherungsnehmer

Sämtliche Kommunikation mit dem Versicherungsombudsmann erfolgt über die Beschwerdemanagementfunktion.

### 10.3 Versicherungsaufsicht

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat die Rechtsaufsicht über das von InShared in Deutschland vertriebene Versicherungsgeschäft. Ausländische Unternehmen unterliegen nur eingeschränkt der Aufsicht durch die BaFin. Sollte eine Beschwerde entweder über die BaFin oder die niederländische Aufsicht De Nederlandsche Bank (DNB) eingehen, so ist die deutsche Beschwerdemanagementfunktion in beiden Fällen umgehend zu informieren. Bei Eingang über die BaFin wird diese die Beschwerde federführend nach oben genannten Grundsätzen in Abstimmung mit der Unternehmensleitung bearbeiten. Bei Eingang über die DNB ist das niederländische Beschwerdeprotokoll einzuhalten und die deutsche Beschwerdemanagementfunktion entsprechend zu involvieren.

## 10.4 Datenschutzbehörde

Im Fall von Beschwerden gegen ein Sachversicherungsunternehmen liegt die Zulässigkeit einer Beschwerde grundsätzlich bei der jeweiligen Landesdatenschutzbehörde. Diese wird die Beschwerde im Fall von InShared (Versicherungsunternehmen mit Sitz im europäischen Ausland) allerdings zuständigkeitshalber an die Datenschutzaufsichtsbehörde der Niederlande weiterleiten. Eine Beschwerde wird dann nach dem Beschwerdeprotokoll für niederländische Versicherungsnehmer bearbeitet. Die für deutsche Versicherungsnehmer eingerichtete Beschwerdemanagementfunktion ist in das Verfahren einzubinden.

## 11. Bereitstellung von Informationen

Die Angaben über das Beschwerdeverfahren werden auf leicht zugängliche Weise veröffentlicht.

## 12. Dokumentationspflichten

Bei Eingang einer Beschwerde wird unmittelbar das elektronische Register befüllt. Dort sollten – soweit rechtlich möglich – mindestens die nachfolgenden Informationen eingetragen und während des Verfahrens aktualisiert werden:

- ✓ Der Gegenstand der Beschwerde und der Versicherungszweig, auf den sich die Beschwerde bezieht: Leben, Kranken, Kraftfahrt, Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz, Gebäude/Hausrat sowie sonstige Zweige
- ✓ Die Stammdaten des Beschwerdeführers
- ✓ Die Daten zum Eingang und zur Bearbeitung/Beantwortung der Beschwerde
- ✓ Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens

Dieses Register wird archiviert. Sofern und soweit sich Beschwerden auf Mitarbeiter des Versicherungsunternehmens oder im Fall der Ausgliederung auf Mitarbeiter des Dienstleisters beziehen, bleiben arbeitnehmerschutzrechtliche Aspekte unberührt.

## 13 Berichtspflichten

InShared hat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) gegenüber jährlich, jeweils zum 01.03., für das vergangene Kalenderjahr einen Beschwerdebericht schriftlich oder über die Meldeplattform einzureichen, der zumindest folgende Angaben enthält:

- ✓ Die dem Bericht zugrunde gelegte Definition der Begriffe „Beschwerde“ und „Beschwerdeführer“
- ✓ Die Anzahl der Beschwerden (gesamt und aufgeschlüsselt nach den Versicherungszweigen: Leben (unterteilt in Beschwerden zu Verträgen mit und ohne Garantien), Kranken, Kraftfahrt, Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz, Gebäude/Hausrat, sonstige Zweige) und jeweils in zusammengefasster Form deren Bearbeitungsstand und -dauer
- ✓ Eine Übersicht über die verschiedenen Beschwerdegründe unter Angabe der Fallzahlen
- ✓ Aussagen dazu, wie viele Beschwerden im Berichtszeitraum für die Beschwerdeführer jeweils zumindest teilweise erfolgreich verlaufen sind

## 14 Pflichten des InShared-Managements

Das Management von InShared legt dieses Beschwerdeprotokoll fest und ist für die Umsetzung und Überwachung dieser internen Leitlinien verantwortlich. Die internen Leitlinien sind allen mit der Beschwerdebearbeitung befassten Mitarbeitern des Versicherungsunternehmens über geeignete interne Wege zugänglich zu machen.

