



Beschwerdemanagement

Gemäss den Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA)

Swissbroke International 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 der Beschwerde

Beschwerden können mündlich (persönlich oder telefonisch) oder schriftlich (brieflich, E-Mail) an jeden unserer Mitarbeitenden oder an die allgemeine Adresse der Geschäftsstelle gerichtet werden. Die Beschwerden werden anschliessend durch den zuständigen Mandatsleiter und/oder - insbesondere, wenn der Mandatsleiter selbst Gegenstand der Beschwerde ist - durch die Geschäftsleitung der Swissbroke International AG bearbeitet.

Beschwerdeinhalt

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

Erledigung der Beschwerde

Wir sind bestrebt, eine Beschwerde schnellst möglichst zu erledigen. 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 zu prüfen sowie in klarer und eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren. Alle Beschwerden sowie die Aufzeichnungen der zu ihrer Erledigung getroffenen Massnahmen werden aufbewahrt.

Externe Beschwerdeinstanz

Gemäss Art. 24 VersVermG fungiert als externe Beschwerdeinstanz die
FMA — Finanzmarktaufsicht Liechtenstein
Landstrasse 109
Postfach 279
9490 Vaduz