

ZIEL

Das Ziel dieser Politik ist es, jedem Versicherungsnehmer, potenziellen Versicherungsnehmer, Versicherten, Begünstigten oder Dritten, nachfolgend „Kunde“ genannt, wissen zu lassen, über welches Medium er Kontakt mit der Qualitätsstelle aufnehmen kann. Diese Stelle kümmert sich um die Beschwerden, damit der Kunde seine Unzufriedenheit mit dem Versicherer bezüglich des Vertrags oder der ihm entgegengebrachten Versicherungsleistung ausdrücken kann. Dies bezieht sich auch auf Beschwerden, die gegen Agenten aus dem Foyer-Netzwerk gerichtet sind.

UMFANG

Diese Politik ist bei folgenden Unternehmen identisch und anzuwenden: Foyer Assurances, Foyer Vie, Raiffeisen-Vie, Foyer Arag, Foyer Santé sowie Beschwerden in Zusammenhang mit den Geschäftspartnern der Gesellschaft, nämlich Europ Assistance, Schwäbisch Hall, Record Bank und Atradius (nachfolgend alle unter dem Namen Foyer zusammengefasst).

VERFAHREN

Beschwerden gehen bei Foyer entweder telefonisch oder schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) oder persönlich (Büro) ein und kommen direkt vom Kunden oder vom Kunden über seine Agentur oder einem internen Foyer-Dienst.

Der erste Kontakt ist immer die Qualitätsstelle; sie ist dazu verpflichtet, alle eingehenden Beschwerden zu berücksichtigen.

Nach Eingang der Beschwerde bei der Qualitätsstelle werden mehrere Schritte nacheinander gewissenhaft eingehalten:

- 1- Identifizierung des Kunden und gegebenenfalls seiner Agentur in der Foyer-Datenbank.
- 2- Elektronische Speicherung aller Dokumente und Informationen, die der Kunde bei der Mitteilung seiner Beschwerde liefert. Ebenso der Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde ist von besonderer Bedeutung, um Rückmeldungen innerhalb einer angemessenen Frist zu ermöglichen.
- 3- Verschlüsselung der Beschwerde und der zugehörigen Dokumentation mit einem besonderen Software-Tool der Qualitätsstelle. In diesem Stadium erfolgt die automatische Vergabe einer Aktennummer und die dadurch verschlüsselte Beschwerde wird dauerhaft gespeichert. Ihr Status ändert sich im Lauf der Bearbeitung der Beschwerde und durchläuft dabei folgende Schritte: „Neu“, „Auf eine Stellungnahme wartend“, „Stellungnahme empfangen“, „Unterzeichnung“ und zuletzt „Abgeschlossen“, je nach Art der Beschwerde und der damit verbundenen Erfordernisse.
- 4- Verfassung der Akte auf Papier und das unabhängig davon, welches Kommunikationsmedium zur Einreichung der Beschwerde verwendet wurde.
- 5- Senden einer Empfangsbestätigung an den Kunden. Die Empfangsbestätigung erfolgt im Prinzip über das gleiche Kommunikationsmedium wie das des Eingangs der Beschwerde, d. h. wenn der Kunde eine E-Mail geschickt hat, erfolgt die Bestätigung auch per E-Mail etc.

Diese Versendung stellt gleichzeitig den Ausgangspunkt für die Untersuchung der Beschwerde dar. Diese erfolgt durch eine gemeinsame Untersuchung aller Abteilungen, die direkt oder indirekt von dieser Beschwerde betroffen sein können. Auf diese Weise sammelt die Qualitätsstelle die Stellungnahme aller einzelnen Stellen, um zur Verfassung der Stellungnahme über vollständige Informationen zu verfügen.

Um die Koordination zwischen den einzelnen Stellen zu verbessern, wurde zu diesem Zweck in jeder Abteilung eine Kontaktperson ernannt. Diese Person stellt den Kontaktpunkt der Qualitätsstelle dar, damit diese sich immer an die für diese Aufgabe bestimmte Person wenden kann.

- 6- Verfassung und Validierung der Stellungnahme. Sobald die Qualitätsstelle über die Stellungnahmen aller Abteilungen verfügt, an die sie sich gewandt hat, um die Beschwerde zu verstehen und zu lösen, wird eine offizielle Stellungnahme verfasst. Diese enthält all die Elemente, die von jeder beteiligten Abteilung zur Verfügung gestellt wurden.

Für den Fall, dass eine befragte Stelle nicht baldmöglichst antwortet, zeigt das Software-Tool für Kundenbeschwerden automatisch die folgenden Erinnerungen an:

- *Erste Erinnerung:* 3 Werktage nach der Verschlüsselung: Versendung an den Ansprechpartner der betroffenen Abteilung und an einen vertretenden Leiter
- *Zweite Erinnerung:* 5 Werktage nach der Verschlüsselung: Versendung an den Ansprechpartner der betroffenen Abteilung und an einen vertretenden Leiter mit Kopie an den Leiter der betroffenen Abteilung,
- *Dritte Erinnerung:* 10 Werktage nach der Verschlüsselung: Versendung an den Leiter der betroffenen Abteilung.

Nachdem die Beschwerde eine komplexere Analyse erfordert, die folglich eine längere Bearbeitungszeit mit sich bringt, nimmt die Qualitätsstelle direkten Kontakt mit der Person auf, die die Beschwerde eingereicht hat, um sie zu informieren, dass ihr Fall untersucht wird und um ihr die Frist mitzuteilen, innerhalb welcher eine Erklärung abgegeben wird. Dieser Kontakt erfolgt entweder per Telefon oder per E-Mail.

Das Schreiben, das die Entscheidung enthält, muss vom Vertreter der Qualitätsstelle und dem jeweiligen Abteilungsleiter unterzeichnet werden. Selbst die Schreiben, die als Antworten per E-Mail gesendet werden, müssen von dem jeweiligen Abteilungsleiter unterzeichnet und genehmigt werden.

Das Original aller Schriftstücke (das Schreiben und eventuelle Anhänge) wird an den Kunden geschickt, nachdem alle Personen, die an der Beschwerde und deren Auflösung beteiligt waren bzw. gegebenenfalls der jeweilige Agent eine Kopie all dieser Elemente erhalten haben.

KONTAKT

Alle Beschwerden, die per E-Mail eingehen, müssen an die E-Mail-Adresse qualite@foyer.lu geschickt werden. In der Rubrik „Kontaktieren Sie Foyer“ auf der Internetseite www.foyer.lu gibt es diesbezüglich auch einen Link.

Bei einer Beschwerde per Telefon wird diese unter der folgenden Nummer bearbeitet: 437.43.30.30.

Beschwerden, die per Brief eingehen, müssen an folgende Adresse geschickt werden:

FOYER ASSURANCES S.A.
Antenne Qualité
12, rue Léon Laval
L-2986 Luxemburg

Damit Beschwerden fristgerecht bearbeitet werden können, ist es hilfreich, folgende Informationen anzugeben: Name, vollständige Postadresse, Telefonnummer, falls nicht vorhanden eine E-Mail-Adresse sowie eine klare Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde sowie alle Unterlagen und Informationen zum Produkt oder der Versicherungsleistung (z. B. Versicherungsnummer, Schadensfallnummer, ...). Diese Kommunikation kann in einer der drei Amtssprachen des Großherzogtums Luxemburg (Luxemburgisch, Deutsch, Französisch) sowie auf Englisch erfolgen.

STREITFÄLLE

Im Falle von Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Bearbeitung der Beschwerde kann sich die Person, die sich an den Versicherer gewandt hat, auch an folgende Stellen wenden:

- Verband der Versicherungsunternehmen B.P. 448, L-2014 Luxemburg;
- Luxemburgischer Konsumentenschutz (ULC) 55, rue des Bruyères, L-1274 Howald;
- Aufsichtsbehörde für den Versicherungssektor 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg;

unbeschadet der Möglichkeit für die Person, die die Beschwerde eingereicht hat, eine Klage einzureichen.