



Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Basierend auf den EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler sowie Art 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für KleinanlegerInnen und Versicherungsanlageprodukte („PRIIP-Verordnung“) legt die HDW-Versicherungsmakler GmbH das gegenständliche Beschwerdemanagement fest, um die Wahrung der Interessen der KundInnen bestmöglich zu gewährleisten.

Mit den Aufgaben der internen Beschwerdemanagementfunktion wird Herr Dr. Gerold Holzer, Geschäftsführer, betraut.

Eine Beschwerde ist schriftlich an HDW-Versicherungsmakler GmbH, zu Handen Herrn KommR Dr. Gerold Holzer, Europaplatz 4, 4020 Linz oder per Mail an gh@hdw-versicherungsmakler.at einzureichen.

Die Beschwerde hat Vor- und Nachname, Adresse des/der Beschwerdeführers/der Beschwerdeführerin sowie den Grund der Beschwerde zu enthalten.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden alle relevanten Umstände erhoben. Mit dem/der KundIn wird in klarer und verständlicher Sprache kommuniziert und ohne unnötige Verzögerung Antwort erteilt. Abweisungen von Beschwerden werden ausführlich begründet und allfällige Möglichkeiten aufgezeigt, die Beschwerde aufrecht zu erhalten, etwa mittels außergerichtlichem Streitbeilegungsverfahren.

Es wird gewährleistet, dass KleinanlegerInnen, die in Bezug auf das Basisinformationsblatt von Versicherungsanlageprodukten eine Beschwerde eingereicht haben, zeitig und in angemessener Form – auch bei grenzüberschreitenden Sachverhalten – eine sachdienliche Antwort erhalten.