

**Beschwerdemanagement**

Es ist das grösste Anliegen der swisspartners Versicherung AG (swisspartners), Ihnen einen einwandfreien Service zu bieten. Sollten Sie dennoch mit den Leistungen der swisspartners einmal nicht vollumfänglich zufrieden sein, können Sie uns gerne per E-Mail ([info@swisspartners.com](mailto:info@swisspartners.com)), per Kontaktformular unter <https://www.swisspartners.com/kontakt/> oder per Brief an unsere Adressen

Liechtenstein	Österreich
swisspartners Versicherung AG Städtle 28 FL-9490 Vaduz Fürstentum Liechtenstein	swisspartners Versicherung AG Zweigniederlassung Österreich Marktplatz 7a AT-6800 Feldkirch Österreich

kontaktieren.

Wir werden Ihr Anliegen so schnell wie möglich klären und Ihnen Rückmeldung geben. Bitte geben Sie uns zu diesem Zweck Ihre Kontaktdaten bekannt.

Ihre swisspartners

## **Umgang mit Beschwerden durch swisspartners – Fragen und Antworten**

### **Ist die Nachricht eine Beschwerde?**

Wir verstehen darunter eine geäusserte Unzufriedenheit einer Kundin oder eines Kunden z.B. über das Verhalten von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter, über eine swisspartners Dienstleistung, über Produkte, Tarife, Verträge und deren Leistungen. Kunde oder Kundin können auch AntragstellerInnen, Begünstigte und Personen, die Anspruch auf eine Versicherungsleistung erheben, sein.

### **Wie können Beschwerden eingereicht werden?**

Am einfachsten per Kontaktformular unter <https://www.swisspartners.com/kontakt/> oder direkt per E-Mail an [info@swisspartners.com](mailto:info@swisspartners.com). Gerne können Sie die Beschwerde auch per Brief einreichen.

(Eingänge nach 17 Uhr gelten für den kommenden Werktag)

### **Welche Angaben sind notwendig?**

Bitte nennen Sie uns:

- Ihre Kontaktdaten (Vorname, Zuname oder Firma, Anschrift, E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer)
- Ihre Erreichbarkeit (bevorzugtes Kommunikationsmittel und zeitliche Erreichbarkeit)
- Ihr Anliegen (inkl. Angabe der Polizzen- oder Schadennummer)
- Was aus Ihrer Sicht falsch ist und was Sie als Ergebnis der Schadensbearbeitung erwarten (wenn es bestimmte Personen betrifft, bitten wir um die Angabe des Namens oder des betroffenen Bereichs)

### **Wie schnell werden Beschwerden bearbeitet?**

Beschwerden werden innerhalb von 3 Werktagen bzw. 5 Kalendertagen nach Posteingang durch unsere Problemlöserinnen bzw. Problemlöser bearbeitet. Kann eine Beantwortung nicht innerhalb dieser 3 Werktagen bzw. 5 Kalendertagen erfolgen, nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf.

### **Wer ist die zuständige Aufsichtsbehörde?**

Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA), Abteilung Versicherungen und Pensionsfonds, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Liechtenstein; Tel: 00423 236 73 73; Fax: 00423 236 73 74; Internet: [www.fma-li.li](http://www.fma-li.li); E-Mail: [info@fma-li.li](mailto:info@fma-li.li)

Stand April 2022