

LEITLINIEN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG MARSH AUSTRIA GMBH

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, Ihre Beschwerde zu melden und uns so die Chance geben, noch besser zu werden. Wir sind immer Ihre erste Anlaufstelle, wenn Sie mit unserem Service oder unserer Leistung nicht zufrieden sind. Ihre Beschwerde ist uns wichtig und sollte in erster Linie an Ihren üblichen Marsh-Kontakt gerichtet werden.

Alternativ können Sie Ihre Beschwerde gerne an folgende Adresse richten:

Marsh Austria GmbH
Millenium Tower
Handelskai 94 - 96
1200 Wien
info@marsh.at
Tel.: + 43(1) 586 49 83

Bearbeitungsprozess

Wir verpflichten uns, alle Beschwerden vertraulich, effektiv und fair zu behandeln. Bitte beschreiben Sie in Ihrer Beschwerde genau, womit Sie nicht zufrieden sind und was Sie von uns erwarten.

Weiterhin benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Name
- Adresse
- Kontaktdaten (Email / Telefon / Fax)
- Den Namen Ihres Ansprechpartners
- Versicherungs- oder Schadensnummer (sofern vorhanden)

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie innerhalb von einer Woche eine Eingangsbestätigung und weitere Informationen zum Bearbeitungsablauf.

Wir werden immer bemüht sein, Ihr Anliegen so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Nach abschließender Bearbeitung Ihres Anliegens erhalten Sie immer eine schriftliche Antwort.

In der Regel dauert die detaillierte Prüfung Ihres Anliegens nicht länger als 4 Wochen. Wenn wir in Ausnahmefällen keine Lösung innerhalb von 4 Wochen bewirken können, erhalten Sie einen detaillierten Zwischenbescheid mit folgenden Inhalten:

- Den Gründen für die Verzögerung.
- Eine Information, wann wir wahrscheinlich eine Antwort geben werden.
- Sofern angemessen, ergänzende Erläuterungen zu den Verweisungsrechten an die externen Beschwerdestellen.

Externe Beschwerdestellen

Sollten wir wider Erwarten die Beschwerde intern nicht zu Ihrer Zufriedenheit beilegen können, haben Sie auch die Möglichkeit, sich an die externe Beschwerdestellen über Versicherungsvermittlung zu wenden:

Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW
Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Abt I/7
Stubenring 1, 1010 Wien
MMag. Stefan Trojer
Tel.: +43 (1) 71100/805782
E-Mail: stefan.trojer@bmaw.gv.at
Abteilung Gewerberecht: gewerbe@bmaw.gv.at

Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbandes der Versicherungsmakler
und Berater in Versicherungsangelegenheiten der Wirtschaftskammer Österreich
Stubenring 16/7, 1010 Wien

Stand 01.05.2024