

## Qualitätspolitik der OVB Hauptverwaltung

Mit der Festlegung unserer Qualitätspolitik dokumentieren wir unsere uneingeschränkte Bereitschaft, den hohen Qualitätsstandard unserer Finanzmarkt- und Versicherungsprodukte sowie unserer Dienstleistungen aufrecht zu halten und auszubauen.

Dabei sind folgende Grundsätze für das gesamte Unternehmen bindend:

- **Kundenorientierung**

Wir möchten die Erwartungen und Forderungen genau verstehen, sowie Übereinstimmung über die Qualität der zu liefernden Dienstleistungen und gegebenen Zusagen in jedem Fall voll erfüllen. Es ist uns ein Anliegen auch auf mögliche Vorsorge- und Absicherungslücken hinzuweisen. Transparenz über Kosten und Gebühren sowie Aufklärung über mögliche Risiken sowie über das jeweilige Produkt liegt im Fokus der Beratung.

- **Wirtschaftlichkeit**

Unsere Dienstleistung erbringen wir mit der vom Kunden geforderten und erwarteten Qualität nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Dies bedeutet in erster Linie effiziente und nachhaltige Prozesse zu schaffen und laufendes Controlling der Wirtschaftlichkeit durchzuführen. Moderne IT-Lösungen sind genauso wichtig wie gut geschultes Personal, um ein Unternehmen wirtschaftlich zu führen.

- **Gesetzeskonformität**

Aufgrund der Konzession unterliegen wir nicht nur den österreichischen rechtlichen Anforderung. Darüber hinaus sind wir auch verpflichtet die europäische Verordnungen einzuhalten.

Eine rechtzeitige Umsetzung des WAG 2018 (=MiFID II), Priips, der IDD, sowie der DSGVO ist unumgänglich. Die vorgeschriebene Funktionen wie Compliance, Geldwäsche und Risikomanagement sind intern vergeben und unterliegen einer laufenden Weiterbildung.

Durch externe Dienstleister sind die Funktionen interne Revision sowie DSGVO-Beauftragter an renommierte Spezialisten bestens abgedeckt. Regelmäßiges Controlling, das Ziehen von Stichproben, sowie die Vor-Ort-Überprüfung des Vertriebs, gewährleisten ein rasches Reagieren, im Falle von Überschreitungen.

Diese Maßnahmen unterstützen das Unternehmen um auf Änderungen bei gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowohl produktseitig, als auch die Organisation selbst betreffend, reagieren zu können.

- **Mitarbeiterorientierung**

Die Auswahl der Mitarbeiter im Innendienst oder den Geschäftspartnern (Agenten) im Vertrieb – bildet die Basis für die Umsetzung einer qualitativen Dienstleistung. Es ist wichtig, dass Führungskräfte nicht nur die Verantwortung übernehmen, sondern auch nötige Entscheidungen treffen.

Die ständige Vorbildfunktion muss bewahrt werden. Sie unterstützen die Mitarbeiter bei der Erfüllung ihrer Aufgaben durch klare Vorgaben und Aufgaben und Kompetenzverteilung.

Die Schaffung optimaler Rahmenbedingungen sowie die laufende Weiterbildung sollten ein Garant für fachlich kompetente und motivierte Mitarbeiter sein. Das Zulassen von Ideen und Weiterentwicklungsmaßnahmen ist sicherlich ein großer Vorteil für qualitatives Arbeiten.

### **Sicherheitsorientierung**

Nicht nur den Bestimmungen des „ArbeitnehmerInnen Schutzgesetzes“ wird entsprechende Bedeutung zugemessen. Es ist auch ein wichtiges Anliegen, dass die Verschwiegenheit geregelt ist und die DSGVO vollumfänglich umgesetzt wird, um gerade mit den besonders schützenswerten Daten der Kunden sensibel umzugehen und die Rechte der natürlichen Personen zu wahren.

- **Ständige Weiterentwicklung**

Durch das Einführen bewährter Kontrollsysteme, wie das CMS (=Compliance Management System), bzw. die Einführung von CRISAM wurden Maßnahmen ergriffen, um auch auf kontinuierliche Verbesserungsvorschlägen bestens reagieren zu können.

Wir wollen die Qualität unserer Dienstleistung aufrechterhalten und kontinuierlich verbessern. Wir sind davon überzeugt, dass durch laufende Weiterbildung sowohl im Innendienst als auch im Vertrieb, eine dauerhafte Basis für eine qualitative Beratung mit unseren Kunden laufend möglich ist. Wir bemühen uns ständig, unsere Schwachstellen zu erkennen, die Gründe zu analysieren und nachhaltig zu beseitigen.

Die ständige Weiterentwicklung im Bereich der Kommunikation (Social Media) sowie im IT-Bereich ist unumgänglich um am Markt bestehen zu können. Durch das vermehrte Einsetzen technischer Hilfsmittel - auch in Bezug auf die Kundenberatung und Information – kann eine rasche Serviceleistung im Dienstleistungssektor gewährleistet werden.

- **QM-System**

Mit der Einführung, Aufrechterhaltung und kontinuierlichen Weiterentwicklung eines QM-Systems nach ISO 9001:2015, das sich auf verändernde Erfordernisse, besondere Ziele, definierte und umgesetzte Prozesse, die vorhandenen Strukturen und Größen sowie auf das Tätigkeitsfeld, dessen Änderungen und Veränderungen und die damit verbundenen Risiken laufend einstellt, wollen wir unseren Kunden Qualitätsfähigkeit dokumentieren, unsere Marktposition behaupten und weiter ausbauen.

Salzburg, im April 2019



Markus Spellmeyer