

## Beschwerdemanagement

Sollten Sie, als unser Kunde, unzufrieden mit unserer Dienstleistung sein, stimmt uns das natürlich nachdenklich.

Wir sind sehr bestrebt, die Unstimmigkeiten zu erörtern, uns bei Ihnen zu Entschuldigen und vor allem auch daraus zu lernen. Versicherungen und Finanzen

Dafür haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, dass nach den folgenden Leitlinien arbeitet:

1. Jede eingehende Beschwerde wird im Beschwerderegister erfasst. Der zuständigen Industrie und Handelskammer wird jederzeit gestattet, Einsicht zu nehmen und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu untersuchen und zu bewerten.
2. Der Eingang einer Beschwerde wird dem Beschwerdeleiter unverzüglich bestätigt. Gleichzeitig ist der Beschwerdeleiter über den Gang des Verfahrens, sowie über die voraussichtliche Dauer der Bearbeitungszeit zur Beschwerdebearbeitung zu unterrichten.
3. Sollte die Beschwerde einen Gegenstand betreffen, für den unser Unternehmen nicht zuständig ist, ist der Beschwerdeleiter hierüber unter Erläuterung der Gründe umgehend zu unterrichten. Wenn möglich, ist die zuständige Stelle bekannt zu geben.

Zuständig ist unser Unternehmen für alle Beschwerden, die unsere gesamte Vermittlertätigkeit betreffen, einschließlich der Beratung vor und nach Versicherungsvertragsschluss, sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadenfall.

4. Die Beschwerde ist umfassend zu prüfen und in klarer, verständlicher Sprache zu beantworten.
5. Die Beschwerde ist grundsätzlich unverzüglich zu beantworten. Sollte eine unverzügliche Antwort nicht möglich sein, ist der Beschwerdeleiter über die Gründe für die Verzögerung darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, zu unterrichten.

Ihr Beschwerdeleiter