

Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sind Sie mit einer unserer Entscheidung nicht zufrieden oder möchten Sie uns gerne mitteilen, was wir in Ihren Augen besser machen können? Wir freuen uns über jede Chance, die Sie uns geben, unseren Service zu verbessern.

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns per Brief, Fax oder E-Mail. Unsere Geschäftsleitung nimmt Ihr Anliegen ernst und gerne entgegen.

Ihr Ansprechpartner ist:

Stefan Mittelstaedt

Mail: mittelstaedt@ewpbln.de

Ruf: +49 30 327 96 016

Fax: +49 30 327 96 019

Es reicht völlig aus, wenn Sie uns Ihre vollständigen Personalien angeben. Wenn Sie selbst nicht Versicherungsnehmer sind, benötigen wir auch die Personalien des Versicherungsnehmers, ggf. der mitversicherten Person. Sofern Sie sich im Namen und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir auch die entsprechende Vollmacht dieser Person.

Eine Beschreibung des Sachverhaltes ist hilfreich.

Sofern Sie neue Unterlagen vorliegen haben, bitten wir Sie uns diese ebenfalls zu übersenden.

Wir prüfen dann Ihr Anliegen und fordern gegebenenfalls weitere Stellungnahmen (z. B. von unserem Außendienst oder einem betroffenen Dienstleister) zum Sachverhalt ein. Dazu leiten wir Ihr Anliegen an die betroffenen Stellen weiter.

Sie erhalten eine Eingangsbestätigung innerhalb von 24 Stunden. In jedem Fall erhalten Sie von uns eine Rückmeldung zu dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt. In den meisten Fällen erhalten Sie innerhalb von 14 Tagen eine Antwort von uns. Wir wählen hierfür in der Regel den gleichen Kanal, den Sie bei der Beschwerdeeinreichung genutzt haben (z. B. Telefon, Post), es sei denn, Sie haben uns um eine bestimmte Antwortform gebeten.

In Sonderfällen kann es vorkommen, dass wir aus datenschutzrechtlichen Gründen ausschließlich per Post antworten. Sollte es einmal nicht möglich sein, innerhalb dieser Frist zu antworten, geben wir Ihnen vorab einen Zwischenbescheid und nennen Ihnen einen Termin, bis zu dem Sie unsere Antwort erwarten dürfen.

Sollten wir Ihrem Begehren nicht vollständig entsprechen können, erhalten Sie von uns eine ausführliche und verständliche Begründung.

EICHHORN WALZOCK & PARTNER

• V E R S I C H E R U N G S M A K L E R •

Wenn Ihr Anliegen durch uns nicht zufrieden stellend für Sie bearbeitet wurde, haben Sie in vielen Fällen neben einer gerichtlichen Klärung zusätzlich die Möglichkeit, sich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder beim Ombudsmann für Versicherungen zu beschweren.

Der Ombudsmann behandelt Fälle, in denen ein Beschwerdeführer vertragliche Ansprüche gegen sein Versicherungsunternehmen geltend macht. Genaue Informationen wann und wie er helfen kann, finden Sie auf der Website des Ombudsmannes. Die Kontaktdaten lauten:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 080632

10006 Berlin

Tel. 0800 3696000

Fax 0800 3699000

zum Versicherungsombudsmann

Verbraucher können sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Genaue Informationen zum Verfahren erhalten Sie auf der Website der BaFin. Die Kontaktdaten lauten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Telefon: 0228 4108-0

Fax: 0228 4108-1550

Es entspricht unserem Anspruch an uns selbst, uns stets weiterzuentwickeln und zu optimieren, deswegen werden wir in allen Fällen immer auch prüfen, was wir besser machen können, um zukünftige Unzufriedenheiten zu vermeiden und entsprechende Maßnahmen umsetzen.