

Interne Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung

Kundenbeschwerden sind nach Maßgabe der folgenden Leitlinien zu bearbeiten:

1. Jede eingehende Beschwerde wird im Beschwerderegister registriert. Der zuständigen Industrie- und Handelskammer wird jederzeit gestattet, Einsicht in dieses Register zu nehmen und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu untersuchen und zu bewerten.
2. Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer unverzüglich zu bestätigen. Gleichzeitig ist der Beschwerdeführer über den Gang des Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung zu unterrichten. Dabei ist ihm auch die voraussichtliche Dauer der Bearbeitungszeit mitzuteilen.

Der Beschwerdeführer ist darauf hinzuweisen, dass er auch die Möglichkeit hat, eine Beschwerde bei der in der Kundenerstinformation genannten Schlichtungsstelle einzulegen. Dem Beschwerdeführer sind die Adresse, die Fax- und die Telefonnummer der zutreffenden Schlichtungsstelle mitzuteilen.

3. Sollte die Beschwerde einen Gegenstand betreffen, für den unser Unternehmen nicht zuständig ist, ist der Beschwerdeführer hierüber unter Erläuterung der Gründe umgehend zu unterrichten. Soweit möglich, ist dem Beschwerdeführer die zuständige Stelle bekanntzugeben. Zuständig ist unser Unternehmen für alle Beschwerden, die unsere gesamte Vermittlungstätigkeit betreffen, einschl. der Beratung vor und nach Versicherungsvertragsschluss, sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadensfall.
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 Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, zu unterrichten.

Berlin, 01.09.2019