

## Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Stand: 05.2022

### Information über unser Beschwerdemanagement

#### 1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise / und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

#### 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

##### 2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Policenwerk Assekuradeure GmbH & Co.KG  
Beauftragter: Nadine Kaltdorf  
Randersackerer Str. 51  
97072 Würzburg  
Telefon: 0931 730 426 0  
Email: [info@policenwerk.de](mailto:info@policenwerk.de)

## 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Vertragsnummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

## 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

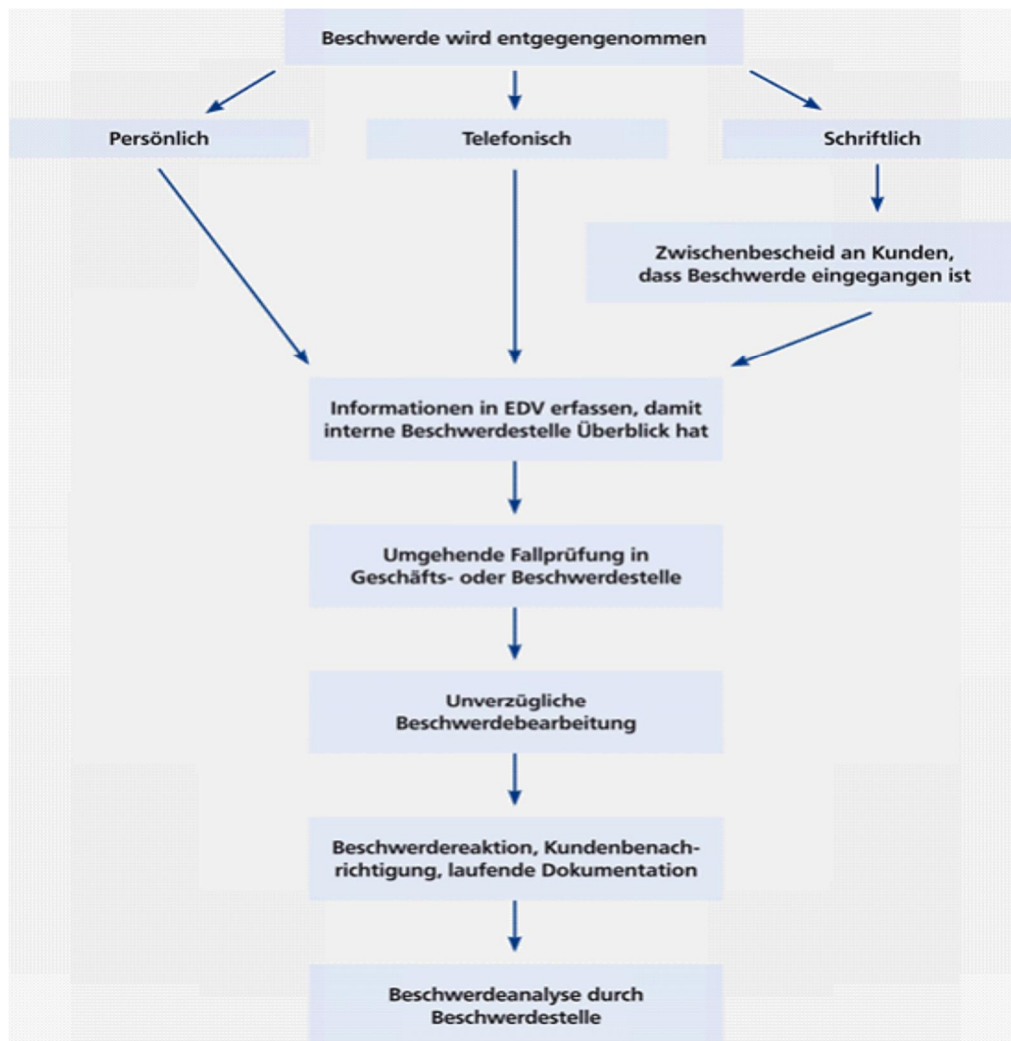
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Weitere Informationen können sie dem Prozess der Beschwerdeabwicklung sowie der folgenden Beschreibung entnehmen:

## Prozess der Beschwerdeabwicklung:



## Meldepflichtige und nicht meldepflichtige Beschwerden

### 1) Normale Beschwerden (nicht meldepflichtig an BaFin)

Beschwerden, die nicht im Zusammenhang mit Datenschutz entstehen, aber auch im Rahmen der Versicherungsberatung vorkommen können.

Bsp.: Beschwerde über falsche Beratung bzgl. Versicherungsschutz

### 2) Beschwerden wegen Schadenbearbeitung (nicht meldepflichtig an BaFin)

Beschwerden, die im Zusammenhang mit einem Schaden bestehen.

Bsp.: Beschwerden bzgl. zu langsamer Bearbeitung des Schadens.

### 3) Beschwerden dass ein Verstoß gegen Gesetze vorliegt (meldepflichtig an BaFin)

Bsp.: Beschwerde über fehlende Information zur Versicherungssteuer

#### **4 Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unsere Homepage unter folgendem Link:

<https://www.policenwerk.de/kontakt/datenschutz/>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### **5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter folgendem Link einsehen.

[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Stand: 05.22