

Unser Beschwerdemanagement:

1) Vorwort:

Wir arbeiten grundsätzlich nach der „Rule of best advice“ (Regel des besten Ratschlages). Ihre Zufriedenheit und Ihr Vertrauen stehen dabei an erster Stelle. Sollten Sie dennoch mit einer unsere Leistungen nicht zufrieden sein, haben wir ein zentrales Beschwerdemanagement eingerichtet. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und etwaige Fehler/ Probleme in Zukunft zu vermeiden. Jede Beschwerde sehen wir als Chance uns zu verbessern.

2) Unser Beschwerdeprozess:

Um Ihr persönliches Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten (ggf. Firmenname, Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Eine Beschreibung Ihres Anliegens;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die AdVertum AG Versicherungsmakler wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die AdVertum AG Versicherungsmakler gerichtet werden.

Elektronische übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an:

Meine.Beschwerde@AdVertum.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Anschrift:

**AdVertum AG Versicherungsmakler
Abteilung Vertriebsmanagement
In den Entenäckern 18
70599 Stuttgart**

Telefonisch erreichen Sie uns wie folgt:

Nicole Hofmann/ Prokuristin 0711 27394-257

Marco Schulz/ Vorstand 0711 27394-228

Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an dieser Stelle eine Antwort.

Ziel ist es, Ihnen eine zufriedenstellende Lösung anzubieten. Sollten wir Ihren Wünschen einmal nicht vollständig gerecht werden können, werden wir Sie über den zugrundeliegenden Sachverhalt ausführlich und verständlich informieren, sowie auch die Hintergründe und ggf. rechtliche Rahmenbedingungen erläutern.

3) Welche Alternativen haben Sie?

Sofern ausnahmsweise keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, sind wir gemäß § 17 Abs. 4 der Versicherungsvermittlungsverordnung verpflichtet am Streitbeilegungsverfahren vor folgenden Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen:

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin, www.pkv-ombudsmann.de

Europäische Kommission Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) weitere Informationen unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>