

# Information zum Beschwerdeverfahren und zur Beschwerdebearbeitung

## Bei wem kann ich mich beschweren?

Ihr Ansprechpartner bei einer Beschwerde ist die Agentur.

## Wie kann ich mich beschweren?

Sie können sich auf verschiedenen Wegen beschweren: persönlich, telefonisch, per Brief, per E-Mail oder per Kontaktformular auf unserer Webseite.

Bitte schildern Sie in Ihrer Beschwerde möglichst genau, worum es Ihnen geht und geben Sie Ihre Versicherungsscheinnummer und/oder die Schadennummer an. Fügen Sie Ihrer Beschwerde bitte alle Unterlagen bei, die wir zur Beurteilung Ihres Anliegens brauchen. Sofern sich jemand anderes für Sie beschwert, stellen Sie ihm bitte eine Vollmacht aus.

## Was passiert mit meiner Beschwerde?

Wir werden

- Ihnen den Eingang der Beschwerde umgehend bestätigen,
- die Beschwerde umfassend prüfen und Ihnen innerhalb von 5 Arbeitstagen in verständlicher Sprache antworten,
- Sie, wenn eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht möglich ist, über die Gründe für die Verzögerung informieren und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird,
- die Beschwerde an die zuständige Stelle weiterleiten und Sie darüber unterrichten, wenn die Beschwerde ein Thema betrifft, für das wir selbst nicht zuständig sind.

## Was kann ich tun, wenn ich mit der Beantwortung meiner Beschwerde nicht zufrieden bin?

Sie können sich an die für unsere Agentur zuständige Industrie- und Handelskammer (IHK) wenden, abrufbar unter [www.vermittlerregister.info/recherche](http://www.vermittlerregister.info/recherche),

oder an einen Ombudsmann.

Die Anschriften lauten:

Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22, 10052 Berlin, [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

### oder

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 080632, 10006 Berlin  
[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Sie können Ihre Beschwerde außerdem an diese Online-Streitbeilegungs-Plattform schicken:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>