

Leitlinien zur Bearbeitung der Beschwerden von Kunden (Stand 01/2020)

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

die Verordnung für Versicherungsvermittler legt fest, dass Beschwerden nach einem bestimmten Verfahren von uns zu bearbeiten sind. Die IHK Mittleres Ruhrgebiet in Bochum ist dazu unser Aufsichtsorgan und kann den Vorgang vor Ort bei uns prüfen. Dabei geht es um Beschwerden von Ihnen als unsere Kundin oder von Ihnen als unserem Kunden.

Wie können Sie sich beschweren?

Sie können die Beschwerde mündlich äußern, wir sind telefonisch erreichbar unter der Rufnummer 0234 9 22 77 22

Sie können die Beschwerde schriftlich senden per Fax an 0234 9 22 77 44

Sie können die Beschwerde schriftlich senden per E-Mail an info@schewe-kontor.de

Sie können die Beschwerde postalisch senden an
Versicherungskontor Schewe GmbH
Oberstrasse 1, 44892 Bochum

Grundlage für die Behandlung von Beschwerden gemäß
§ 17 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)

Die Verordnung schreibt vor, dass der Versicherungsvermittler über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügt. Die Umsetzung dieser Leitlinien und deren Einhaltung muss überwacht werden. Des Weiteren sind diese Leitlinien allen Beschäftigten des Versicherungsvermittlers die sich mit der Bearbeitung der Beschwerde befassen, schriftlich zugänglich zu machen, was intern bereits erfolgt ist.

Wenn Sie sich als Kunde oder Geschäftspartner in welcher Form auch immer beschweren, so gilt ab sofort die folgende interne Abfolge der Bearbeitung:

Eine Beschwerde wird von uns umfassend geprüft und wir beantworten sie unverzüglich in verständlicher Sprache. Sollte eine unverzügliche Antwort nicht möglich sein, unterrichten wir den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Sofern eine Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, werden wir den Beschwerdeführer hierüber informieren. Als Sachwalter des Kunden werden wir vom Kunden häufig auch zu Beschwerden angesprochen, zu denen wir nicht der richtige Adressat sind. Sofern wir den richtigen Adressaten für die Beschwerde kennen, bieten wir dem Beschwerdeführer (unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften) an, ihn an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

- Es ist dem Beschwerdeführer kurz darzulegen, dass bei uns alle Beschwerden nach einem festgelegten Ablauf verfolgt werden, um eine Lösung zu finden für den Kunden. Wenn wir einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir dem Beschwerdeführer die Gründe dafür und weisen ihn auf die Möglichkeiten hin, wie er sein Anliegen weiterverfolgen kann.

- Unser wichtiges Ziel ist es, Dich als Kunden zufriedenzustellen.