

Präambel

Wir setzen uns stets dafür ein, dass Ansehen des Berufsstandes des Versicherungsmaklers in der Öffentlichkeit zu fördern. Wir richten unser Handeln am bestmöglichen Interesse des Versicherungsnehmers aus und handeln dabei stets ehrlich, redlich und professionell. Zur Professionalität unseres Handelns gehört auch der professionelle Umgang mit Beschwerden. Wir verpflichten uns deshalb selbst zur Einhaltung der Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung.

Was ist (k)eine Beschwerde?

Du bist unzufrieden im Hinblick auf unsere Vermittlungstätigkeiten, also mit...

1. unserer Beratungsleistung,
2. der Vorbereitung von Versicherungsverträgen einschließlich Vertragsvorschlägen,
3. dem Abschluss von Versicherungsverträgen,
4. dem Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadensfall.

Deine Beschwerde muss sich auf ein Handeln oder Unterlassen beziehen, das wir zu verantworten haben. Eine bloße Ablehnung eines Versicherers einen Schaden zu regulieren ist beispielsweise keine Beschwerde gegenüber uns. Diese solltest du stattdessen direkt an den Versicherer richten.

Auch bei einem einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, von Informationen oder Klärung handelt es sich um keine Beschwerde.

Wer kann sich beschweren?

Du bist Versicherungsnehmer*in, Versicherte*r, Begünstigte*r und, in einigen Rechtsordnungen, geschädigter Dritte*r eines durch uns vermittelten Vertrags. Eine Person, die eine Beschwerde vorbringt, heißt Beschwerdeführer*in.

Wie kann sich beschwert werden?

Per E-Mail oder Telefon. Bitte mache folgende Angaben: vollständiger Name, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Art der Beschwerde, Datum bzw. Zeitraum des Auslösers der Beschwerde, sofern vorhanden Beweise bzw. Belege zur Beschwerde beifügen

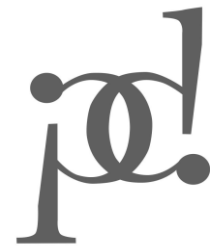
PROGRESS Finanzplaner
Stephan Busch &
Tom Wonneberger GbR

T 0351/ 653 17 556
F 0351/ 653 19 827

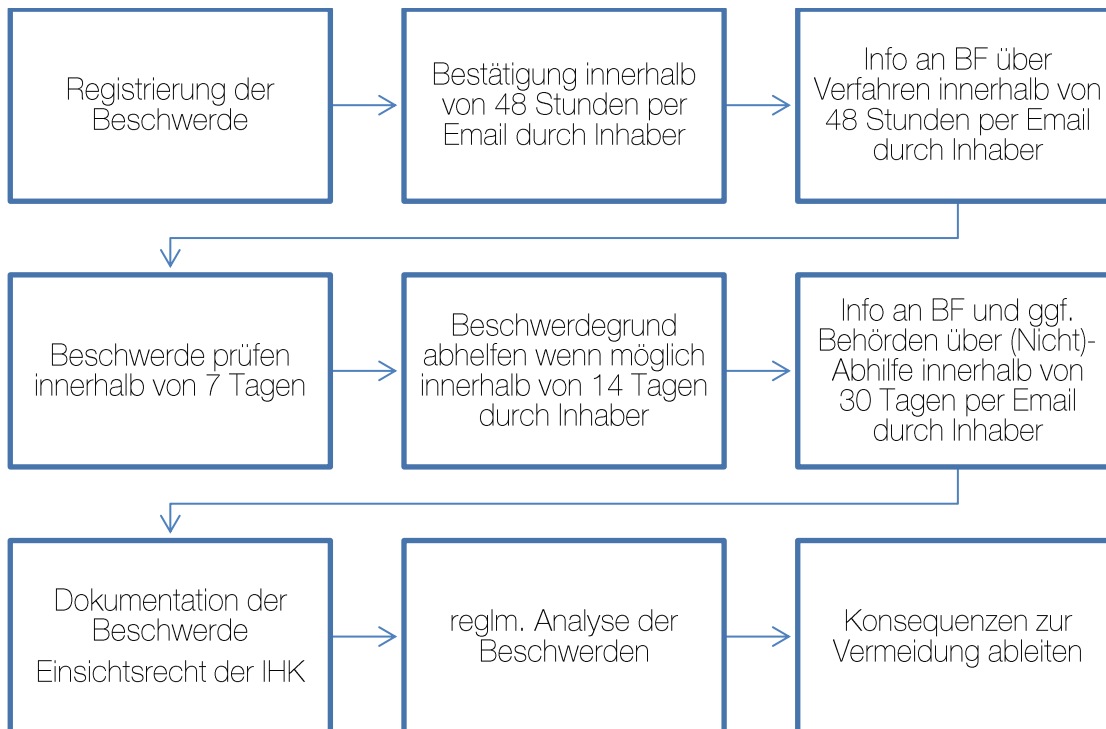
Berliner Straße 26
01067 Dresden

info@progress-dresden.de
www.progress-dresden.de

USt-ID.: DE298086428
IBAN: DE36 8509 0000
2638 4410 07
BIC: GENODEF1DRS



Wie wird die Beschwerde bearbeitet?



Bescheid und Teilbescheid über Beschwerden

Sofern unsere Prüfung der Beschwerde ergibt, dass wir der Beschwerde ganz oder teilweise nicht nachkommen können, erläutern wir dir die Gründe dafür und weisen dich auf die grundsätzlichen Möglichkeiten hin, um das Anliegen weiter zu verfolgen. Diesbezüglich weisen wir dich auch auf die Möglichkeiten einer Beschwerde beim Versicherungsombudsmann hin. Wir antworten dir, wie in der übrigen Kommunikation auch, in klarer und verständlicher Sprache. In der Regel erhältst du unsere Rückmeldungen per Email.

Wie werden Beschwerden analysiert?

Die Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde werden erfasst und einmal jährlich analysiert, um die ihnen zugrundeliegenden Ursachen zu ermitteln. Insbesondere wird dabei auf bestimmten Gemeinsamkeiten von Beschwerden geachtet. Es werden Überlegungen angestellt, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen. Sofern es sinnvoll und angemessen erscheint, werden diese Grundursachen abgestellt.

Dresden, 02.05.2019

PROGRESS Finanzplaner
Stephan Busch &
Tom Wonneberger GbR

T 0351/ 653 17 556
F 0351/ 653 19 827

Berliner Straße 26
01067 Dresden

info@progress-dresden.de
www.progress-dresden.de

USt-ID.: DE298086428
IBAN: DE36 8509 0000
2638 4410 07
BIC: GENODEF1DRS