

Das Beschwerdemanagement der VPV Versicherungen

Unser Ziel ist es, Sie in jeder Situation zufrieden zu stellen und unseren Service für Sie auch in Zukunft zu verbessern. Sollten Sie dennoch mit unseren Produkten oder unserem Service einmal nicht zufrieden sein, dann zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst. Ihre Anregungen geben uns wichtige Hinweise, an welchen Stellen wir uns zukünftig verbessern können.

Ob Anregung, Beschwerde oder Lob – Ihre Meinung zählt

So einfach geht es:

1. Sie kontaktieren das Beschwerdemanagement der VPV

Schildern Sie Ihr Anliegen gern telefonisch oder über unser **Kontaktformular**.

Sie erreichen unser Beschwerdemanagement unter 0711/1391-6399 montags bis freitags von 08:00 bis 16:00 Uhr.

Möchten Sie schriftlich mit uns in Kontakt treten, erreichen Sie uns jederzeit über unser Kontaktformular. Bitte geben Sie dort Ihre Kontaktdaten sowie Ihre Versicherungsnummer an und beschreiben Ihr Anliegen.

2. Das Beschwerdemanagement der VPV kümmert sich

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Sie erhalten in der Regel innerhalb von drei Arbeitstagen eine Antwort von uns. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht möglich ist oder wir weitere Informationen benötigen, melden wir uns selbstverständlich bei Ihnen.

3. Die VPV wird immer besser

Unser Ziel ist es, dass Sie mit der VPV zufrieden sind. Es gilt also, aus Ihren Anregungen zu lernen und zukünftig Fehler zu vermeiden. Dazu werden unsere Services und Abläufe kontinuierlich weiterentwickelt.

Sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Beschwerdeanliegens noch nicht zufrieden oder sehen Sie nach unserer gemeinsamen Klärung noch offene Punkte?

Als Verbraucher haben Sie dann die Möglichkeit, sich bei Beschwerden gegen uns als Ihren Versicherer auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle zu wenden. Der **Versicherungsombudsmann e. V.** vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Kunden und Versicherern.

*Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin*

*Tel.: 0800 / 3696000 (gebührenfrei)
Fax: 0800 / 3699000 (gebührenfrei)*

*Internet: www.versicherungsombudsmann.de
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de*

Zusätzlich haben Sie das Recht sich mit Ihrer Beschwerde auch an die für Versicherungen zuständige Finanzaufsicht (**BaFin**) zu wenden. Dort können Sie unsere korrekte Beschwerdebearbeitung prüfen lassen.

*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Postfach 1253
53002 Bonn*

*Verbrauchertelefon 0800 / 2 100 500 (gebührenfrei)
Tel.: 0228 / 4108-0
Fax: 0228 / 4108-1550*

*Internet: www.bafin.de
E-Mail: poststelle@bafin.de*