



Der Vorsorgeberater seit 1827

## Unser Beschwerdemanagement

Fairness, Partnerschaft und Vertrauen sind für uns entscheidende Werte. Deshalb möchten wir Sie - unsere Kunden und Geschäftspartner – in jeder Situation zufrieden stellen. Sollten Sie dennoch mit einer unserer Leistungen nicht zufrieden sein, haben wir speziell für diesen Fall ein zentrales Beschwerdemanagement in unserem Unternehmen etabliert.

Das zentrale Beschwerdemanagement der VPV dient ausschließlich dem Empfang von Anregungen, Kritik und Beschwerden unserer Kunden. Unser Ziel ist es, unseren Service für Sie auch in Zukunft zu verbessern und kundenorientiert zu handeln. In Abstimmung mit der Geschäftsleitung prüfen wir in jedem Einzelfall den Sachverhalt ausführlich und kümmern uns um einen korrekten und fairen Lösungsvorschlag für Ihr persönliches Anliegen.

Die interne Weiterverfolgung von Beschwerdeursachen durch unser Qualitätsmanagement ermöglicht eine ständige Verbesserung unserer Dienstleistungen.

## Unsere Grundsätze für das Beschwerdemanagement

- *Jede Beschwerde ist aus Ihrer persönlichen Sicht berechtigt – scheuen Sie sich nicht, uns zu kontaktieren!*
- *Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst!*
- *Jede Beschwerde ist eine Chance für uns, uns zu verbessern!*
- *Die Bearbeitung erfolgt nach den Grundsätzen von Treu und Glauben!*
- *Die Beantwortung wird mit besonderer Dringlichkeit und Sorgfalt bearbeitet!*

## Unser Beschwerdeprozess

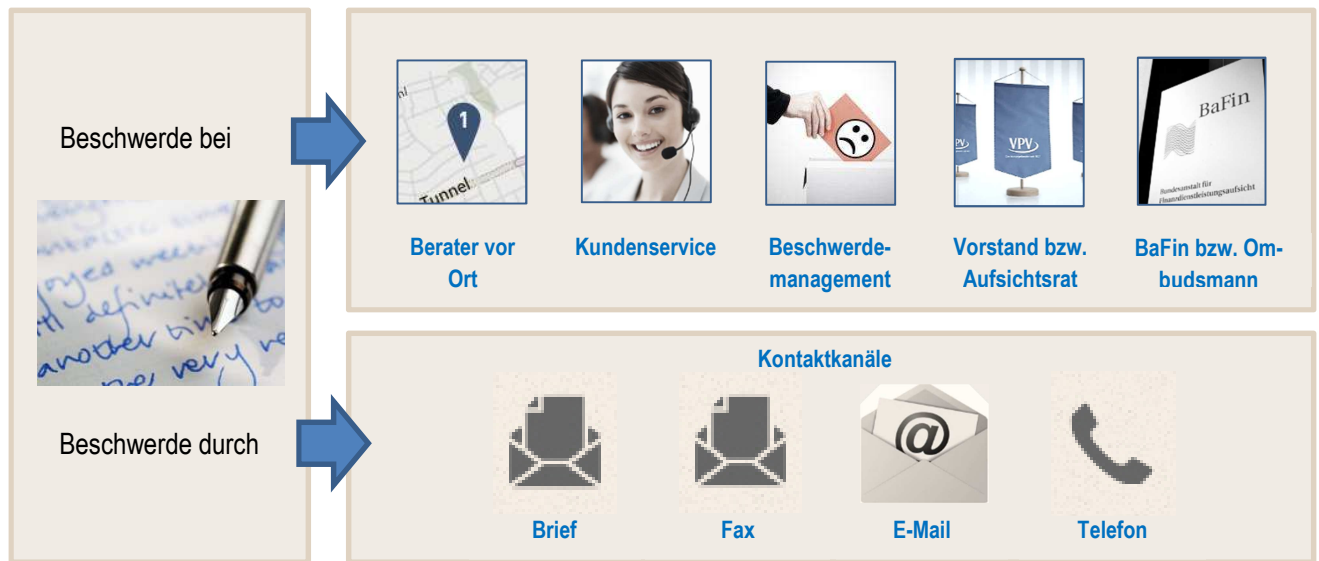
### Wie können Sie sich beschweren?

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

- Ihre Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer)
- Ihre Versicherungs- oder Schadennummer
- Eine Beschreibung Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde
- Ihren bevorzugten Kontaktkanal



Der Vorsorgeberater seit 1827



### Wie lange dauert die Bearbeitungszeit Ihrer Beschwerde?

Ihre Anregung oder Kritik prüfen wir schnellstmöglich. In den meisten Fällen beantworten wir Ihr Anliegen innerhalb von sieben Tagen. Sollten wir innerhalb dieser Frist nicht antworten können, z. B. weil wir noch weitere Informationen benötigen, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid zum Stand Ihres Anliegens.

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.

### Unsere Kontaktdaten

Wie sind wir für Sie da?

**Service-Telefon**  
07 11/13 91-60 00

**Service-Fax**  
07 11/13 91-60 01

**Internet**  
[www.vpv.de](http://www.vpv.de)

**Anschrift**  
VPV Versicherungen  
Postfach 31 17 55  
70499 Stuttgart

**E-Mail**  
[info@vpv.de](mailto:info@vpv.de)

**Beschwerdemanagement-Telefon**  
07 11/13 91-6399

**Beschwerdemanagement-E-Mail**  
[meine.Beschwerde@vpv.de](mailto:meine.Beschwerde@vpv.de)

Sie erreichen uns von Mo - Fr 7 - 20 Uhr

Sie erreichen uns von Mo - Fr 8 - 16 Uhr



Der Vorsorgeberater seit 1827

## Welche Alternativen haben Sie?

Sind Sie mit unserer 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](http://www.versicherungsombudsmann.de)

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Zusätzlich haben Sie das Recht sich mit Ihrer Beschwerde noch an die für Versicherungen zuständige Finanzaufsicht zu wenden. Dort können Sie unsere korrekte Beschwerdebearbeitung prüfen lassen:

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

## Richtlinien der BaFin

Am 27.06.2012 veröffentlichte EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen. Die Leitlinien umfassen Vorgaben für eine einheitliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden und einen regelmäßigen jährlichen Report über das gesamte Beschwerdeaufkommen an die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht).

Diese Leitlinien wurden von der VPV Versicherung erfolgreich in unserem Beschwerdewesen eingebunden und umgesetzt. Wir haben in unserem Unternehmen eine moderne Beschwerdekultur etabliert.