BGV
Badische Versicherungen

Was können wir für Sie verbessern?

So läuft die Beschwerdebearbeitung beim BGV Badische Versicherungen

Wir haben den Anspruch, unseren Kundinnen und Kunden gegenüber ein fairer, konstruktiver und rechtlich korrekter Vertragspartner zu sein. Wir nehmen Ihr Feedback an uns ernst und bearbeiten jede Beschwerde gewissenhaft und vollständig.

Interessenkonflikte versuchen wir bestmöglich zu vermeiden und Konflikte neutral und sachlich zu lösen. Dabei ist es uns wichtig, auch die Interessen unserer Versichertengemeinschaft zu wahren.

So können wir Ihre Beschwerde identifizieren und zuordnen

Bitte nennen Sie uns:

- ✓ Ihren Namen und Ihre Anschrift
- ✓ Ihre Partner-, Vertrags-, Angebots- oder Schadennummer

Bitte schildern Sie uns Ihr Problem so genau wie möglich.

Folgende Beschwerdewege können Sie nutzen:

Sie können uns den Grund für Ihre Unzufriedenheit über jeden Kommunikationskanal mitteilen.

1. Rufen Sie uns an: **Telefon** 0721 660-0
2. Schicken Sie uns eine **E-Mail** beschwerde@bgv.de
3. Nutzen Sie unser Beschwerdeformular auf **www.bgv.de**
4. Schreiben Sie uns: **BGV Badische Versicherungen**, 76116 Karlsruhe
5. Sprechen Sie Ihren Außendienstmitarbeiter an.

So prüfen wir Ihre Beschwerde:

Um Ihr Feedback optimal bearbeiten zu können, halten wir folgende Regeln ein:

- ✓ Wir prüfen und bearbeiten Ihre Beschwerde aufgrund der von Ihnen übermittelten Informationen.
- ✓ Ihre Beschwerde bearbeiten wir innerhalb von fünf Arbeitstagen.
- ✓ Beschwerden, die wir unseren Vorständen vorlegen, bearbeiten wir innerhalb von sieben Arbeitstagen.
- ✓ Sofern wir diese Frist nicht einhalten können, werden wir Sie informieren.

Über den aktuellen Bearbeitungsstand halten wir Sie – gerade bei längeren Bearbeitungszeiten – gerne auf dem Laufenden.

Ihre Beschwerde wurde bearbeitet – Wie geht es weiter?

Sie erhalten eine Abschlussmitteilung von uns, sobald wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben.

- ✓ Sind Sie mit der Bearbeitung zufrieden? Wir freuen uns! Auch über Ihr positives Feedback!
- ✓ Sind Sie mit der Bearbeitung nicht zufrieden? In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit Ihre Beschwerde aufrechtzuerhalten, indem Sie sich an eine der folgenden Stellen wenden:

  1. Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 080632, 10006 Berlin
  2. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorferstr. 108, 53117 Bonn.

F101 02.24 Infoblatt Beschwerden

BGV Badische Versicherungen
Telefon: 0721 660-0
www.bgv.de