

Unsere Richtlinie zur Behandlung von Beschwerden

Erklärung zur Kundenbetreuung

Wir sind uns bewusst, dass Sie trotz unserer Verpflichtung, jederzeit einen professionellen Service zu bieten, zuweilen mit unserem Service unzufrieden sein können. Sollte dies der Fall sein, ist es wichtig, dass Sie uns dies mitteilen, damit wir unser Bestes tun, um das Problem zu lösen. Telefonate können zu Qualitäts- und Schulungszwecken aufgezeichnet und geprüft werden.

1. Wir werden Ihrer Beschwerde kompetent, gewissenhaft und unparteiisch nachgehen.
2. Wir werden Ihre Beschwerde fair, konsequent und zeitnah unter Berücksichtigung aller relevanten Faktoren prüfen.
3. Wir werden Ihnen unsere Beurteilung Ihrer Beschwerde und unsere Entscheidung unverzüglich, klar, fair und nicht irreführend erläutern.

Wie beschwere ich mich?

Falls Sie mit dem erhaltenen Service unzufrieden sind und eine Beschwerde einreichen möchten, wenden Sie sich bitte direkt an uns. Wir werden unser Bestes tun, um jegliches Problem so schnell wie möglich zu lösen.

Bitte kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter der kostenfreien Hotline-Nummer 0800 5890 718, oder per E-Mail an kundenservice@adventuibcell.com.

Alternativ können Sie einen Brief an die folgende Adresse senden:

Advent Insurance PCC Ltd - UIB Cell
Kundenservice
PO Box 7471
Bilston
WV14 4BY
Großbritannien

Binnen 5 Werktagen nach dem Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung mit der Angabe des Namens der Person, die die Beschwerde bearbeitet.

Eine endgültige Antwort muss binnen 15 Werktagen ab dem Eingang Ihrer Beschwerde erfolgen. Falls wir diese Frist nicht einhalten können, werden wir Ihnen eine vollständige Erklärung zukommen lassen, Gründe für die Verzögerung angeben und Ihnen mitteilen, wann eine endgültige Antwort gegeben werden kann.

Falls Sie mit dieser Verzögerung unzufrieden sind oder der Meinung sind, dass Ihre Beschwerde nicht angemessen gelöst wurde, haben Sie möglicherweise das Recht, die Angelegenheit an eine der unten aufgeführten Organisationen zu leiten:

Wir sind Mitglied des Versicherungsombudsmann e.V.-Programms. Die Kontaktdaten des Versicherungsombudsmanns sind wie folgt:

Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32 - 10006 Berlin
oder:
Kronenstrasse 13 - 10117 Berlin
Telefon: 0 18 04/22 44 24 (24 Cent pro Anruf)
Fax: 0 18 04/22 44 25
Webseite: www.versicherungsombudsmann.de
E-Mail: Beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Sie können sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ("BaFin")
Bereich Versicherungen
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Telefon: 0228/41080

Alternativ können Sie Ihre Beschwerde an das Office of the Arbiter for Financial Services in Malta richten. Die Kontaktdaten des Office of the Arbiter for Financial Services sind wie folgt:

Office of the Arbiter for Financial Services
1st Floor
St Calcedonius Square
Floriana FRN 1530
Malta
kostenfreie Rufnummer: 80 072 366
Telefon: (+356) 21 249 245
Webseite: <https://www.financialarbiter.org.mt/>