

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 bis 10 Tagen senden wir Ihnen eine schriftliche Bestätigung zu Ihrer Beschwerde mit dem Namen des zuständigen Sachbearbeiters und unserer Richtlinie zur Behandlung von Beschwerden.

Unsere endgültige Antwort auf Ihre Beschwerde 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 das Office of the Arbiter for Financial Services in Malta zu richten. Die Kontaktdaten des Office of the Arbiter for Financial Services sind wie folgt:

Office of the Arbiter for Financial Services

N/S in Regional Road

Msida MSD 1920

Malta

Rufnummer (gebührenpflichtig): (00356) 21 249 245 Webseite:

<https://www.financialarbiter.org.mt/>

