

## Informationen zum Beschwerdemanagement **MSB Dental** gemäß § 17 VersVermV (Stand 09.2019)

### ✓ Grundlage

Als Versicherungsmakler sind wir aufgrund der IDD dazu verpflichtet, über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung zu verfügen, diese umzusetzen und ihre Einhaltung zu überwachen. Die Einzelheiten hierzu sind im neu gefassten § 17 der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) geregelt, die in der veränderten Fassung am 20.12.2018 in Kraft getreten ist.

### ✓ Umgang mit eingehenden Beschwerden

Sehr geehrter Kunde!

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch einmal nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden sein sollten, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.

Die Beschwerde kann schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail eingereicht werden. Sie können dazu die im Impressum unserer Internetseite angegebenen Adress- und Kontaktdaten verwenden.

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die ungefähre Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend hierrüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und uns bemühen, diese schnellstmöglich zu beantworten. Sollte dies einmal nicht möglich sein, unterrichten wir Sie über die Gründe der Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf etwaige bestehende Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können.

**Eine Kopie dieser Informationen wird Ihnen ausgehändigt, bzw. als Datei oder Download zur Verfügung gestellt.**