

Ihre Beschwerde

So funktioniert das Beschwerdeverfahren der
AVS-Service Finanz- & Versicherungsmakler GmbH

Wir möchten eine gute Lösung finden

Wenn Sie mit einer Leistung, einem Service oder einer Bearbeitung nicht zufrieden sind, sagen Sie es uns bitte. Wir nehmen Ihre Rückmeldung ernst, prüfen den Sachverhalt sorgfältig und antworten verständlich. Das interne Beschwerdeverfahren ist für Sie kostenlos.

So erreichen Sie uns

AVS-Service Finanz- & Versicherungsmakler GmbH
Bereich Sekretariat Geschäftsführung
Proviantbachstr. 30, 86153 Augsburg

E-Mail: beschwerde@avs-service.de

Telefon: 0821/71008-0

Fax: 0821/71008-999

Bitte nennen Sie uns

- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten,
- Ihre Vertrags- oder Schadennummer, soweit vorhanden,
- den betreuenden Makler
- eine kurze Beschreibung, was passiert ist,
- was Sie sich als Lösung wünschen,
- wichtige Unterlagen oder Nachrichten.

Der Ablauf in fünf Schritten

	Schritt	Was passiert?
1	Eingang	Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde oder melden uns mit einer ersten Rückfrage. Im Regelfall erhalten Sie innerhalb von 48 Stunden eine erste Antwort.
2	Zuständigkeit	Wir prüfen, ob Ihr Anliegen die AVS GMBH, einen Versicherer, einen Maklerpartner oder eine andere Stelle betrifft.
3	Prüfung	Wir sammeln die nötigen Informationen und fragen bei den zuständigen Fachbereichen nach. Falls wir weitere Angaben brauchen, melden wir uns bei Ihnen.
4	Antwort	Sie erhalten eine verständliche Antwort mit dem Ergebnis unserer Prüfung. Ziel ist eine abschließende Antwort innerhalb einer Woche. Dauert es länger, informieren wir Sie über den Grund und den voraussichtlichen Abschluss.
5	Lösung	Wenn die Beschwerde berechtigt ist, veranlassen wir eine angemessene Lösung. Wenn wir Ihrem Anliegen nicht oder nur teilweise folgen können, erklären wir die Gründe und nennen weitere Möglichkeiten.

Wenn wir nicht die richtige Stelle sind

Manchmal betrifft eine Beschwerde nicht die AVS GMBH, sondern zum Beispiel die Leistungsentscheidung eines Versicherers oder die Tätigkeit eines anderen Vermittlers. In diesem Fall sagen wir Ihnen, warum wir nicht zuständig sind, und nennen Ihnen - soweit möglich - die richtige Ansprechstelle. Wenn eine Weiterleitung sinnvoll ist, stimmen wir diese mit Ihnen ab.

Vertraulichkeit

Wir behandeln Ihre Beschwerde vertraulich. Ihre Daten verwenden wir nur, soweit dies für die Bearbeitung erforderlich ist. Wenn wir Informationen an Dritte weitergeben müssen, achten wir auf die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen.

Wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind

Sie können Ihr Anliegen auch außerhalb unseres Hauses weiterverfolgen. Welche Stelle passt, hängt vom Versicherungszweig und vom konkreten Anliegen ab.

Stelle	Kontakt und Hinweis
Versicherungsombudsmann e. V.	Postfach 080632, 10006 Berlin Telefon: 0800 3696000 E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de Internet: www.versicherungsombudsmann.de Für viele Streitigkeiten rund um Versicherungen und Versicherungsvermittlung.
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22, 10052 Berlin Telefon: 0800 2 55 04 44 Internet: www.pkv-ombudsmann.de Für private Kranken- und Pflegeversicherung.
Weitere Wege	Sie können sich je nach Anliegen auch an andere zuständige Stellen wenden oder gerichtliche Hilfe in Anspruch nehmen.

Häufige Fragen

Muss ich ein Formular nutzen?

Nein. Eine E-Mail, ein Brief, ein Telefonat oder ein Fax reichen aus. Wichtig ist, dass wir Ihr Anliegen und Ihre Kontaktdaten haben.

Kann ich mich telefonisch beschweren?

Ja. Wir notieren den Inhalt Ihrer Beschwerde und sagen Ihnen, welche Informationen wir gegebenenfalls noch brauchen.

Was kostet das interne Beschwerdeverfahren?

Das Beschwerdeverfahren der AVS GMBH ist für Sie kostenlos.

Wie schnell erhalte ich eine Antwort?

Im Regelfall erhalten Sie innerhalb von 48 Stunden eine erste Rückmeldung. Eine abschließende Antwort soll möglichst innerhalb eines Monats erfolgen. Wenn die Prüfung länger dauert, informieren wir Sie.

**Was passiert mit meiner Beschwerde intern?**

Ihre Beschwerde wird registriert, geprüft und ausgewertet. So können wir nicht nur Ihren Einzelfall bearbeiten, sondern auch unsere Abläufe verbessern.

Unser Ziel

Wir möchten Ihr Anliegen nachvollziehbar klären und eine faire Lösung finden. Vielen Dank, dass Sie uns die Möglichkeit geben, besser zu werden.