

Broschüre zur Reklamationsbearbeitung

Getsafe ist bestrebt, seinen Kunden jederzeit die höchste Servicequalität zu bieten. Sollte es dennoch Anlass zur Unzufriedenheit geben, kannst du dich jederzeit an uns wenden. Wir widmen uns jeder Beschwerde mit höchster Priorität, denn wir sind überzeugt daraus lernen und unseren Service kontinuierlich verbessern können. Wenn Du also der Meinung bist, dass wir Dir nicht den besten Service bieten, lasse es uns bitte sofort wissen. Wir verpflichten uns, Deine Beschwerde schnell, fair und authentisch zu bearbeiten. Jede Reklamation wird in Übereinstimmung mit unserem internen Richtlinien sowie BaFin Standards bearbeitet.

I. Wie du dich beschweren kannst

Wenn du mit einem Aspekt unserer Dienstleistung als Versicherer unzufrieden bist, kannst du jederzeit über unsere folgenden Kanäle eine Beschwerde einreichen:

- per E-Mail: support@hellogetsafe.com
- per Telefon: [+49 6221-3579991](tel:+4962213579991)
- per Anschreiben: Getsafe Digital GmbH
Langer Anger 7-9
69123 Heidelberg
Deutschland

II. Wie wir deine Beschwerde bearbeiten

1. Wir versuchen deine Beschwerde schnellstmöglich zu bearbeiten

Wir senden dir innerhalb von fünf Werktagen ein Bestätigungsschreiben zu. In diesem Schreiben werden die Kontaktdaten der Person angegeben, die dich während deiner Beschwerde unterstützt und dir wird der weitere Prozess offen gelegt.

2. Nach spätestens einem Monat erhältst du von uns eine Lösung

Darin erklären wir dir das Ergebnis unserer Untersuchung und die nächsten Schritte. Dies machen wir deutlich schneller als die anderen Marktteilnehmer, da unsere Philosophie besagt den bestmöglichen Service für unsere Kunden bieten zu wollen.

3. Welche Alternativen stehen dir offen?

In der regel versuchen wir immer mit dir eine einvernehmliche Lösung zu deiner Beschwerde zu finden. Bist du jedoch mit unserer Bearbeitung deines Anliegen nicht zufrieden oder siehst nach unserer gemeinsamen Klärung noch weitere offenstehende Punkte? Als Verbraucher hast du jederzeit die Möglichkeit, sich bei Beschwerden gegen uns als deinen Versicherer auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle zu wenden. Der Versicherungsombudsmann e. V. beispielsweise vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Kunden und Versicherern.

Zusätzlich hast du das Recht dich mit deiner Beschwerde an die für Versicherungen zuständige Finanzaufsicht zu wenden. Dort kannst du unsere Beschwerdebearbeitung prüfen lassen:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

E-Mail: poststelle@bafin.de

Bitte beachte, dass die BaFin keine Schiedsstelle ist und einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden kann.

Richtlinien der BaFin

Am 27.06.2012 veröffentlichte EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen. Die Leitlinien umfassen Vorgaben für eine einheitliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden und einen regelmäßigen jährlichen Report über das gesamte Beschwerdeaufkommen an die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht). Diese Leitlinien wurden von der VPV Versicherung erfolgreich in unserem Beschwerdewesen eingebunden und umgesetzt. Wir haben in unserem Unternehmen eine moderne Beschwerdekultur etabliert.