

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

A – Beschwerdemanagementfunktion

Falls Sie sich mit einer Beschwerde an uns wenden möchten, ist in unserem Unternehmen eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die die Aufgabe hat, Beschwerden rechtlich korrekt und fair zu untersuchen, mögliche Interessenkonflikte zu identifizieren und bestmöglich zu vermeiden bzw. zu managen.

B – Einreichung einer Beschwerde

Die Einreichung einer Beschwerde ist sowohl schriftlich als auch in Textform möglich – durch Sie als Beschwerdeführer selbst oder Ihren Vertreter.

Die Beschwerde ist zu richten an:

Würzburger Versicherungs-AG
Beschwerdemanagement
Bahnhofstraße 11
97070 Würzburg
Fax: 0931 2795-291
E-Mail: beschwerde@wuerzburger.com

Als Beschwerdeführer erhalten Sie in Textform eine schriftliche Eingangsbestätigung und die Mitteilung über den ungefähren Bearbeitungszeitraum, der in der Regel 14 Tage nicht überschreiten soll.

C – Informationen

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Informationen:

- Name
- Adresse
- Telefon/Fax
- Versicherungsschein- oder Schadennummer
- Ihr Anliegen mit ausführlicher Begründung

D – Zuständige Versicherungsaufsichtsbehörde

Neben der Beschwerde besteht auch die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde und/oder den Versicherungsombudsmann zu wenden.

Die für die Würzburger Versicherungs-AG zuständige Versicherungsaufsichtsbehörde ist die

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

E – Zuständiger Ombudsmann

Die Würzburger Versicherungs-AG ist Mitglied des Versicherungsombudsmann e.V. und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. Sie können deshalb das kostenlose und außergerichtliche Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen, wenn Sie mit einer unserer Entscheidungen nicht zufrieden sind. Die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten, bleibt hiervon unberührt.

Anschriften:

Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 080632, 10006 Berlin,
E-Mail: info@versicherungsombudsmann.de,
Web: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung,
Postfach 06 02 22, 10052 Berlin,
Web: www.pkv-ombudsmann.de

F – Online-Streitbeilegung

Von der EU-Kommission wurde eine Plattform eingerichtet, über die Sie die Möglichkeit zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung haben.

Sie erreichen die Plattform über folgenden Link:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>