

## § 17 VersVermV - Behandlung von Beschwerden.

### Beschwerdeverfahren bei ProfiConcept GmbH

Falls Sie mit der Durchführung einer Dienstleistung der ProfiConcept GmbH nicht zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit, sich in Form einer Beschwerde an uns zu wenden.

Die Bearbeitung einer Beschwerde bei der ProfiConcept GmbH erfolgt zeitnah.

### Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

Die Einreichung einer Beschwerde ist formlos (z. B. schriftlich, mündlich, persönlich oder durch einen Vertreter) möglich.

### Welche Informationen soll die Beschwerde enthalten?

Wir benötigen für die schnelle Bearbeitung Ihrer Beschwerde Ihren Namen inkl. Kontaktdaten bzw. ergänzende Vertragsnummern. Sollte es hierzu bereits einen Vorgang bei der ProfiConcept GmbH geben, bitten wir um Mitteilung des entsprechenden Aktenzeichens.

### Wo ist die Beschwerde einzureichen?

Wir bitten Sie, für die Einreichung Ihrer Beschwerde folgende Kontaktdaten zu nutzen:

ProfiConcept GmbH  
Beschwerdemanagement  
Otto-Hahn-Str. 31 – 33  
63303 Dreieich

[beschwerde@proficoncept-gmbh.de](mailto:beschwerde@proficoncept-gmbh.de)

### Erhalte ich eine Eingangsbestätigung meiner Beschwerde?

Wir bestätigen Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde schriftlich.

### Wie lange ist die voraussichtliche Bearbeitungsdauer?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir die Bearbeitungsdauer nicht pauschal benennen können – diese ist stets von den konkreten Umständen des Einzelfalles abhängig. Wir sind jedoch bemüht, Ihre Beschwerde innerhalb von 14 Tagen zu beantworten. Sofern eine Beantwortung

innerhalb dieses Zeitraumes nicht möglich sein sollte, unterrichten wir Sie selbstverständlich fortlaufend über den Bearbeitungsstand Ihrer Beschwerde.

## Was passiert nach Abschluss der Beschwerdeprüfung?

Sobald wir Ihre Beschwerde geprüft haben, teilen wir Ihnen das Ergebnis mit. Sollte nach unserer Überprüfung Ihr Anliegen begründet sein, werden wir diesem gerne nachkommen. Falls wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig abhelfen können, werden wir Ihnen unsere Gründe hierzu eingehend erläutern.

## Welche weiteren Möglichkeiten der Streitbeilegung gibt es?

Darüber hinaus steht Ihnen bei Streitigkeiten aus der Tätigkeit der Vermittlung eines Versicherungsvertrags die Möglichkeit zur Verfügung, ein Beschwerde- und Schlichtungsverfahren gegen den Versicherungsmakler bei einem Ombudsmann gemäß der Verfahrensordnung (VomVO) einzuleiten:

- Als Schlichtungsstelle im Sinne von § 214 Abs. 1 Nr. 2 VVG und vom Bundesministerium der Justiz anerkannt und eingesetzt ist der Versicherungsombudsmann e. V.
- Anschrift: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 080 632, 10006 Berlin – [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

## Eventuell noch Zusatz oder mehr als Info für uns.....

- Die Ombudsleute nach Absatz 1 sind hinsichtlich ihrer Antworten und Entscheidungen unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.
- Zur Erfüllung ihrer Aufgaben als Streitschlichtungs- und Schlichtungsstelle geben sich die Ombudsleute eine Verfahrens- und Gebührenordnung. Sie sind berechtigt, auf Grundlage der Gebührenordnung eine dem Aufwand angemessene Gebühr von dem Versicherungsvermittler oder dem Versicherungsunternehmen zu verlangen. Bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann auch von dem Beschwerdeführer eine Gebühr verlangt werden.
- Die Ombudsleute sind verpflichtet, jede Beschwerde über einen Versicherungsvermittler zu beantworten.