

# Unser Serviceleitbild

- Ihre Erwartungen zu erfüllen, ist unsere wichtigste Aufgabe. Wir bieten Ihnen individuelle, schnelle und angemessene Lösungen – überzeugen Sie sich selbst davon.
- Was wir Ihnen versprechen, halten wir ein.
- Wir haben uns mit festen Bearbeitungszeiten messbare Serviceziele gesetzt. Es ist unser Anspruch, die folgenden Bearbeitungszeiten einzuhalten:
  - für Angebotserstellungen: **2 Werktage**
  - für das Ausstellen Ihres Versicherungsscheins, wenn keine Rückfragen notwendig sind: **2 Werktage**
  - für Vertragsangelegenheiten in Verbindung mit Zahlungen: **5 Werktage**
  - für Vertragsangelegenheiten allgemeiner Art: **7 Werktage**
  - für Auszahlungen im Todesfall: **5 Werktage**

Bitte beachten Sie, dass Post- und Banklaufzeiten zusätzlich 2 bis 3 Tage beanspruchen.

- Wir wissen, dass sich Fehler nicht zu 100% vermeiden lassen. Deshalb sind wir dankbar, wenn Sie uns mitteilen, womit Sie nicht zufrieden sind. Beschwerden sind Denkanstöße zu Veränderungen. Daher nehmen wir Ihre Anregungen ernst und bearbeiten sie mit höchster Priorität.

---

**Chancen zum Dialog muss man nutzen – aus diesem Grund nehmen wir uns Zeit für Sie.**

**Rufen Sie uns an unter 0800 / 35 99 100 99 (gebührenfrei)**

**Wir sind von Montag bis Freitag von 8.00 – 20.00 Uhr für Sie da. Oder schreiben Sie uns!**