

Leitlinien der Beschwerdebearbeitung Mercer Deutschland GmbH

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, Ihre Beschwerde zu melden und uns so die Chance geben, noch besser zu werden. Wir sind immer Ihre erste Anlaufstelle, wenn Sie mit unserem Service oder unserer Leistung nicht zufrieden sind. Ihre Beschwerde ist uns wichtig und sollte in erster Linie an Ihren üblichen Mercer-Kontakt gerichtet werden.

Alternativ können Sie Ihre Beschwerde gerne an folgende Adresse richten:

Mercer Deutschland GmbH
Beschwerdemanagement
Platz der Einheit 1
60327 Frankfurt am Main

info.de@mercer.com

Tel.: (069) 689 778 0

Bearbeitungsprozess

Wir verpflichten uns, alle Beschwerden vertraulich, effektiv und fair zu behandeln. Bitte beschreiben Sie in Ihrer Beschwerde genau, womit Sie nicht zufrieden sind und was Sie von uns erwarten. Weiterhin benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Name
- Adresse
- Kontaktdaten (Email / Telefon / Fax)
- Den Namen Ihres Ansprechpartners
- Versicherungs- oder Schadensnummer (sofern vorhanden)

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie unverzüglich, d.h. innerhalb von einem Arbeitstag, eine Eingangsbestätigung und weitere Informationen zum Bearbeitungsablauf.

Ein Mitarbeiter, der in der Regel nicht vom Gegenstand der Beschwerde betroffen war, wird Ihre Beschwerde untersuchen. Sie erhalten die Kontaktdaten des Bearbeiters und die Stellenbezeichnung.

Wir werden immer bemüht sein, Ihr Anliegen so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Nach abschließender Bearbeitung Ihres Anliegens erhalten Sie immer eine schriftliche Antwort.

In der Regel dauert die detaillierte Prüfung Ihres Anliegens nicht länger als 10 Arbeitstage. Wenn wir in Ausnahmefällen keine Lösung innerhalb von 10 Arbeitstagen bewirken können, erhalten Sie einen detaillierten Zwischenbescheid mit folgenden Inhalten:

- Den Gründen für die Verzögerung.
- Eine Information, wann wir wahrscheinlich eine Antwort geben werden.
- Sofern angemessen, ergänzende Erläuterungen zu den Verweisungsrechten an den

Versicherungsombudsmann (unabhängige Schlichtungsstelle), wenn Sie mit der Bearbeitung nicht zufrieden sind.

Verbraucherschlichtungsstellen

Falls Sie nach unserer Lösung Ihrer Beschwerde noch externen Rat einholen möchten, haben Sie die Möglichkeit, die kostenfreien Dienste der Verbraucherschlichtungsstellen in Anspruch zu nehmen. Wir sind bereit, am Streitbeilegungsverfahren von folgenden Verbraucherschlichtungsstellen teilzunehmen:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Tel.: (0800) 369 6000 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)

Fax: (0800) 369 9000

beschwerde@versicherungsombudsmann.de

www.versicherungsombudsmann.de/kontakt/

und / oder

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

ombudsmann@pkv-ombudsmann.de

Tel.: (0800) 255 0444 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)

Fax: (030) 2045 8931

www.pkv-ombudsmann.de/servicebereich/kontakt/

Auch wenn Sie den Ombudsmann einschalten, können Sie später ggf. einen Anwalt beauftragen.

Der Versicherungsombudsmann kann den Beschwerdefall entscheiden. Wir sind an diese Entscheidung gebunden, Sie als Kunde nicht.