

Von wem stammen die von uns angebotenen Versicherungsdeckungen?

- Allianz Suisse Versicherungs-Gesellschaft AG
- AXA Versicherung AG
- Mannheimer Versicherung Aktiengesellschaft Zweigniederlassung Schweiz
- Mannheimer Versicherung Aktiengesellschaft
- Orion Rechtsschutz Versicherungsgesellschaft

Mit welchen Versicherungsunternehmen bestehen Vertragsbeziehungen?

Wir haben mit allen vorstehend genannten Versicherungsgesellschaften Vergütungsvereinbarungen abgeschlossen.

Wer kann für Nachlässigkeiten, Fehler oder unrichtige Auskünfte haftbar gemacht werden?

Selbstverständlich ist es unser erklärtes Ziel, dass die erteilten Auskünfte richtig sind und keine Fehler geschehen. Sollte dennoch ein Fehler geschehen, werden wir uns umgehend bemühen, die Sache zu berichtigen. Nötigenfalls kann auch die Gesellschaft, die das betroffene Versicherungsprodukt anbietet, haftbar gemacht werden.

Wie werden Personendaten bearbeitet und wie werden sie aufbewahrt?

Die Daten, die sich aus den Vertragsunterlagen und der Vertragsabwicklung ergeben, werden dem betreffenden Versicherungsunternehmen weitergeleitet. Das Versicherungsunternehmen verwendet diese Daten insbesondere für die Bestimmung der Prämie, für die Risikoabklärung, für die Bearbeitung von Versicherungsfällen, für statistische Auswertungen sowie für Marketingzwecke. Die Daten werden physisch oder elektronisch aufbewahrt.

Das Versicherungsunternehmen kann im erforderlichen Umfang Daten an die an der Vertragsabwicklung beteiligten Dritten im In- und Ausland, insbesondere an Mit- und Rückversicherer, sowie an in- und ausländische Gesellschaften ihrer Gruppe zur Bearbeitung weiterleiten. Bei Verdacht auf Vermögens- oder Urkundendelikte sowie im Falle, dass das Versicherungsunternehmen wegen betrügerischer Begründung eines Versicherungsanspruches (Art. 40 VVG) vom Vertrag zurücktritt, kann eine Meldung an den Schweizerischen Versicherungsverband (SVV) zwecks Eintragung in das Zentrale Informationssystem (ZIS) erfolgen. Ferner kann das Versicherungsunternehmen bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, zum Beispiel über den Schadenverlauf oder im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss, der Vertragsabwicklung

oder einem allfälligen Versicherungsfall einholen. Bei Lebens-, Unfall- und Krankenversicherungen können zudem die behandelnden Ärzte, Spitäler und sonstige Drittpersonen dem Versicherungsunternehmen oder seinem medizinischen Dienst alle im Zusammenhang mit dem Versicherungsantrag und der Vertragsabwicklung erforderlichen Auskünfte erteilen. Diese Personen sind zu diesem Zweck ausdrücklich von der Geheimhaltungspflicht entbunden. Dies gilt unabhängig vom Zustandekommen des Vertrages.

MURETTE kann eine Kopie der Vertragsunterlagen bei sich behalten und von dem Versicherungsunternehmen Kundendaten - wie zum Beispiel Daten über die Vertragsabwicklung, Inkasso und Versicherungsfälle, nicht jedoch Gesundheitsdaten - erhalten.

Der Versicherungsnehmer und die versicherte Person haben das Recht, bei dem Versicherungsunternehmen und MURETTE über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten die gesetzlich vorgesehenen Auskünfte zu verlangen. Die Einwilligung zur Datenbearbeitung kann jederzeit widerrufen werden.

Beschwerdeprozess

Was Sie von uns erwarten können, wenn es um Ihre Beschwerde geht:

1. Bestätigung

Wir werden Ihre Beschwerde innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt beantworten. Wenn uns die vollständige Beantwortung zu dieser Zeit nicht möglich sein sollte, werden wir bestätigen, dass wir Ihre Beschwerde erhalten haben und diese bearbeiten werden.

2. Antwort

Wir werden Ihre Beschwerde untersuchen und Ihnen unsere Antwort spätestens innerhalb von 8 Wochen nach Erhalt zustellen. Wenn möglich, werden wir Ihre Beschwerde früher beantworten. Wenn wir nach 4 Wochen noch nicht in der Lage sind Ihnen eine vollständige Antwort zu geben, werden wir Sie schriftlich über den Stand der Dinge informieren.

Unsere endgültige Antwort beinhaltet:

1. Eine Zusammenfassung Ihrer Beschwerde;
2. Eine Zusammenfassung der Untersuchung welche bei uns durchgeführt wurde;
3. Eine Zusammenfassung der Angelegenheit und unsere Schlussfolgerung.