

Bezirksdirektion Hamburg

Unser schneller und persönlicher Service

Unsere Bürozeiten

Montag bis Donnerstag von 8.30 - 17.00 Uhr
Freitag von 8.30 - 15.00 Uhr

Rufen Sie uns an

040/226 32 58-620

Schreiben Sie uns per E-Mail

hamburg@ks-auxilia.de

Unsere Anschrift

Kleine Johannisstraße 20
20457 Hamburg

Unser Vermittler-Portal

<https://vermittler.ks-auxilia.de>

Ihre Ansprechpartner



Stefan Rohwer
Bezirksdirektor Hamburg



Silke Griem
Mitarbeiterin
Vermittler-Service



Stefanie Gülker
Mitarbeiterin
Vermittler-Service



Oliver Gulin
Mitarbeiter
Vermittler-Service



Sabine Preisler
Mitarbeiterin
Vermittler-Service



KS/AUXILIA

Service-Standards

Leistungszusagen Ihrer KS/AUXILIA

Allgemeine Grundsätze

Vertrauen

Wir vertrauen Ihnen und Sie können uns vertrauen. Mündliche Abreden müssen anschließend von Ihnen nicht schriftlich dokumentiert werden.

Kompetenz

Während der Geschäftszeiten unserer Service-Teams steht Ihnen immer ein fachlich qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung.

Telefon-Service

Wir bieten Ihnen eine hervorragende telefonische Erreichbarkeit. Sollte es vorkommen, dass Sie uns nicht erreichen, rufen wir schnell und zuverlässig zurück.

Digitale Services

Ihre Prozesseffizienz unterstützen wir bestmöglich. Unser Vermittler-Portal bietet Ihnen die Möglichkeiten, Kunden und Vermittlerdokumente einzusehen, Angebote zu rechnen sowie nutzerfreundlich Anträge, Leistungsfälle und Vertragsänderungen online einzugeben. Viele Maklerverwaltungsprogramme haben wir bereits über die BiPRO- und wichtige Vergleichsrechner über eine Antragschnittstelle angebunden.

Ihr Service-Team vor Ort

Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.30-17.00 Uhr
Freitag bis 15.00 Uhr

Erster Ansprechpartner

Wir sind Ihr erster Ansprechpartner für alle Fragen rund um Angebote, Deckungsaufgaben, Vertragsauskünfte, Änderungen, Courtage etc.

Sanierungen

Wenn Sanierungen anstehen, kontaktieren wir zuerst Sie. Sie sind immer unser erster Ansprechpartner.

Schulungen

Wir bieten Ihnen IDD-konforme Schulungen für Ihren Innen- und Außendienst. Mit Info-Treffs in Ihrer Region, Online Info-Treffs (Webinare) oder Vorträgen auf Veranstaltungen unterstützen wir Sie fachlich in Ihrer Weiterbildung.

Angebote

Wir unterstützen Sie bei der Angebotsberechnung direkt am Telefon und erstellen auf Wunsch Gewerbeangebote inklusive aller Unterlagen.

Vertrags-Service

Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.00-18.00 Uhr
Freitag bis 16.00 Uhr

Dokumentierung

Ihren Neuantrag policieren wir sofort (ePolice) oder innerhalb von 3 bis 6 Werktagen per Post.*

Auskunft

Ihre Kunden erhalten sofort eine qualifizierte Auskunft.

Rechts-Service

Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.00-18.00 Uhr,
Freitag bis 16.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten, auch nachts und am Wochenende hilft Ihnen unsere 24 h-Anwaltsberatung.

Rechtsberatung

Der Versicherte erhält über unseren Rechts-Service immer und sofort eine kostenfreie telefonische Erstberatung durch AUXILIA vermittelte, spezialisierte, unabhängige Rechtsanwälte – in versicherten, in nicht versicherten und sogar in nicht versicherbaren Angelegenheiten.

Leistungszusage

Über die Leistungszusage entscheiden wir sofort am Telefon.*

Antwort

Die schriftliche Rückmeldung über die Bearbeitung des Leistungsfalls erfolgt innerhalb von 3 bis 6 Werktagen.

Feste Ansprechpartner

Der Mitarbeiter der AUXILIA, mit dem Sie in einem Leistungsfall zuerst Kontakt aufgenommen haben, bleibt für Sie der feste Ansprechpartner (keine Call-Center-Strukturen).

Ihr Bezirksdirektor der Region Hamburg

Stefan Rohwer

* Voraussetzung ist, dass es sich um einen Standardprozess handelt und uns alle Unterlagen und Informationen zur Prüfung vorliegen.



KRAFTFAHRER-SCHUTZ e.V. Automobilclub
AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG
KS Versicherungs-AG

