

# Bezirksdirektion Berlin

---

## 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

030/229 08 27-610

### Faxen Sie uns

030/229 08 27-619

### Schreiben Sie uns per E-Mail

berlin@ks-auxilia.de

### Unsere Anschrift

Knesebeckstraße 55  
10719 Berlin

### Unser Vermittler-Portal

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

### Ihre Ansprechpartner



**Doreen Gossert**  
Bezirksdirektorin Berlin



**Sandra David**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service



**Bernadette Muß**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service



**Sandra Pollack**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service



**Elke Schmidt**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service



# 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 Maklervertwaltungsprogramme 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, Vertragsaukünfte, 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

#### Neuanträge

Die Zustellung der Police erfolgt innerhalb von 3 bis 6 Werktagen.\*

#### Vertragsänderungen

Die Bestätigung vertragsrelevanter Änderungen erfolgt innerhalb von 3 bis 6 Werktagen.\*

#### 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).



Bezirksdirektorin Doreen Gossert

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

