



Informationen zu unserem Beschwerdemanagement

Als Rechtsschutz-Spezialist ist es unser Ziel, immer hervorragende und kundenorientierte Leistung zu erbringen. Falls wir Ihre Ansprüche einmal nicht erfüllen konnten, informieren Sie uns bitte. Nur so haben wir die Chance, unseren Service zu verbessern!

- ✓ Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns per Brief, Fax oder E-Mail. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und gerne entgegen. Bitte wenden Sie sich an den Ansprechpartner, den wir auf unseren Schreiben nennen.
- ✓ Damit wir Ihr Anliegen schnell zuordnen und prüfen können, geben Sie uns bitte so viele Informationen wie möglich:
Ihren vollständigen Namen, Ihre Adresse, Versicherungsschein-Nummer, eine Beschreibung des Sachverhalts bzw. Ihres Anliegens und eine Telefonnummer, unter der wir Sie bei Rückfragen gut erreichen können.
Sofern Sie sich im Namen und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir auch die entsprechende Vollmacht dieser Person.
- ✓ Ihr Anliegen wird sorgfältig geprüft und an die betroffene Stelle weitergeleitet. In den meisten Fällen erhalten Sie von uns innerhalb von 14 Tagen eine schriftliche, oder wenn möglich, telefonische Antwort.
- ✓ Wenn Ihr Anliegen von uns für Sie nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde, haben Sie neben der Möglichkeit einer gerichtlichen Klärung auch die Möglichkeit, sich beim Ombudsmann für Versicherungen oder bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu beschweren.
- ✓ Der Ombudsmann behandelt Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und ihren Versicherungsunternehmen.
Die Kontaktdaten:
Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Telefon 0800 3696000
Telefax 0800 3699000
www.versicherungsombudsmann.de
- ✓ Verbraucher können sich auch an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden.
Die Kontaktdaten:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer
Straße 108
53117 Bonn
Telefon 0228 4108-0
Telefax 0228 4108-1550 www.bafin.de