

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements



Wir wollen Ihnen stets erstklassige Leistungen bieten und auf Ihre Anliegen eingehen. Sollten Sie dennoch einmal mit unseren Produkten oder unserem Service unzufrieden sein, dann lassen Sie es uns bitte wissen. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst.

Sie können uns Ihre Beschwerden auf jedem Kommunikationsweg, beispielsweise über das Telefon, E-Mail oder auf dem Postweg zukommen lassen.

Ihr Anliegen wird garantiert bearbeitet!

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen vertraulich und so schnell wie möglich zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen.

Welche Informationen benötigen wir?

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Informationen:

- Name
- Adresse
- Telefon/Fax/E-Mail
- Versicherungs- oder Zertifikatsnummer
- Ihr Anliegen

Welche Möglichkeiten haben Sie?

Beschwerden über den Versicherungsvertrag oder unsere Dienste richten Sie bitte zunächst schriftlich an Domestic & General Insurance Europe AG, Postfach 2246, 65012 Wiesbaden. Wir untersuchen Ihre Beschwerde und melden uns anschließend bei Ihnen.

Sie haben auch die Möglichkeit als unabhängigen und neutralen Schlichter den Versicherungsombudsmann einzuschalten: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin. Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.versicherungsombudsmann.de.

Darüber hinaus können Sie sich an die für uns zuständige Versicherungsaufsicht (BaFin) wenden: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Postfach 13 08, 53003 Bonn. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.bafin.de.

Wenn Sie mit einer Entscheidung nicht einverstanden sind, haben Sie noch die Möglichkeit rechtliche Schritte einzuleiten.