

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Wir wollen Ihnen stets erstklassige Leistungen bieten und auf Ihre Anliegen eingehen.

Sollten Sie dennoch 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, per E-Mail, per Online-Formular oder auf dem Postweg zukommen lassen.

Beschwerden zu allen AllSecur Versicherungsprodukten

Servicenummer	069 / 99999 111
Fax	069 / 96249 22244
E-Mail	service@allsecur.de
Postanschrift	AllSecur Deutschland AG Postfach 200119 60605 Frankfurt am Main
Online-Formular	www.allsecur.de/beschwerde

(Hinweis: Zu Ihrem Schutz antworten wir Ihnen nicht mit einer unverschlüsselten E-Mail, sondern kommen nach Ihrer Wahl per Telefon, Brief oder Fax auf Sie zu).

Ihr Anliegen wird garantiert bearbeitet!

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen vertraulich, so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich ist, erhalten Sie einen Zwischenbescheid und werden über die weiteren Schritte laufend informiert.

Welche Informationen benötigen wir?

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

- Name
- Adresse
- Telefon/Fax
- Versicherungs- oder Schadensnummer
- Ihr Anliegen

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Unabhängig von den beschriebenen Kommunikationswegen können Sie sich auch an eine, mit den gesetzlichen Anforderungen ausgestattete, außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Diese Schlichtungsstellen „Ombudsmann“ vermitteln bei Auseinandersetzungen zwischen Kunden und Versicherern.

Für die Sach- und Lebensversicherung:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter
www.versicherungsombudsmann.de

Für die private Kranken- und Pflegeversicherung:

Ombudsmann
Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter
www.pkv-ombudsmann.de.

Wenn Sie mit einer Entscheidung des Ombudsmanns nicht einverstanden sind, haben Sie immer noch die Möglichkeit, ein Gericht anzurufen. Darüber hinaus können Sie sich für alle Versicherungszweige an die für uns zuständige Finanzaufsicht wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
-Referat VBS 4-
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter
www.bafin.de.

Online-Streitbelegungsplattform:

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (z.B. über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbelegungsplattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) nutzen.

Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre **AllSecur**