

Merkblatt Beschwerdeverfahren

Falls Sie einen Anlass zu einer Beschwerde haben, können Sie diese

per Brief an die: DIREKTE LEBEN Versicherung AG, 70135 Stuttgart
per E-Mail an: service@direkte-leben.de
per Fax an: 0711 665-1516
per Telefon an: 0711 665-67

richten.

Inhalt der Beschwerde

Machen Sie bitte möglichst genaue Angaben über den/die Grund/Gründe, die Sie zu der Beschwerde veranlassen.

Welche Unterlagen sind hilfreich?

Legen Sie bitte Kopien von Informationen, auf die Sie sich berufen und die uns eventuell nicht vorliegen, bei.

Wann erhalten Sie eine Antwort?

Den Eingang Ihres Schreibens bestätigen wir Ihnen innerhalb 5 Arbeitstagen.

Können wir die Beschwerde ohne zusätzliche Informationen von anderen Stellen beantworten, erfolgt die Beantwortung ebenfalls innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Müssen weitere Informationen eingeholt werden, bemühen wir uns um die Beantwortung innerhalb von 10 Arbeitstagen.

Sofern wir die genannten Fristen nicht einhalten können, werden wir Sie unter Angabe von Gründen über den Termin der Antwort informieren.

Sie sind mit unserer Antwort nicht zufrieden

Sie können sich erneut mit Angabe des/der Grundes/Gründe an uns oder an folgende Stellen/Behörden wenden:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32
10006 Berlin
www.versicherungsombudsmann.de

oder

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108 oder Postfach 1253
53117 Bonn 53002 Bonn

Nähere Informationen zum außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren über den Versicherungsombudsmann e.V. erhalten Sie auf unserer Homepage www.direkte-leben.de unter dem Punkt "Informationen für Verbraucher".

DIREKTE LEBEN Versicherung AG

Rotebühlstraße 120, 70197 Stuttgart | Postanschrift: 70135 Stuttgart | Telefon +49 711 665-64 | Fax +49 711 665-2009
www.direkte-leben.de | service@direkte-leben.de | USt-IdNr.: DE 147 802 293 | Sitz: Stuttgart | Registergericht: Stuttgart HRB 731431
Commerzbank AG | IBAN: DE50 5008 0000 0094 3101 00 | BIC: DRESDEFF33
Vorstand: Frank Karsten (V.), Dr. Guido Bader, Ralf Berndt | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Anton Wittl
Ein Unternehmen der Stuttgarter Versicherungsgruppe