

## **Streitbeilegungsverfahren und Beschwerdebearbeitung nach §36 VSBG und §17 VersVermV**

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch einmal nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden sein sollten, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.

Die Beschwerde kann schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail eingereicht werden. Sie können dazu die im Impressum unserer Internetseite angegebenen Adress- und Kontaktdaten verwenden.

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die ungefähre Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend hierüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und uns bemühen, diese schnellstmöglich zu beantworten. Sollte dies einmal nicht möglich sein, unterrichten wir Sie über die Gründe der Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf etwaig bestehende Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können.

**In Versicherungsangelegenheiten weisen wir gemäß § 36 VSBG und § 17 Abs. 4 VersVermV darauf hin, dass wir verpflichtet sind an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, wenn Sie es verlangen. Für dieses Verfahren und auch bei sonstigen Streitigkeiten können Sie sich zum Zwecke der außergerichtlichen Streitbeilegung an folgende Schlichtungsstelle wenden:**

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung  
Glockengießerwall 2 20095 Hamburg E-Mail: [kontakt@schlichtungsstellefinanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtungsstellefinanzberatung.de)  
Telefax 040 696508-91

Einen Schlichtungsantrag finden Sie unter [www.schlichtung-finanzberatung.de](http://www.schlichtung-finanzberatung.de)