

## GRUNDLAGEN DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

Sie haben uns Ihre Altersvorsorge und die Absicherung Ihrer Lebensrisiken anvertraut. Wir nehmen diese Verantwortung ernst und möchten Ihre Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit bearbeiten.

Sollten Sie mit Ihrem Versicherungsvertrag oder Ihrem Versicherungsschutz nicht zufrieden sein oder aber von unserer Betreuung enttäuscht sein, wenden Sie sich bitte an uns:

**Proxalto Lebensversicherung AG**  
**Beschwerdemanagement**  
**20083 Hamburg**

**Tel: + 49 40 55 55 44 00**

**Fax: + 49 40 55 55 44 99**

**E-Mail: [Beschwerdemanagement-Leben@proxalto-lv.de](mailto:Beschwerdemanagement-Leben@proxalto-lv.de)**

Sie können uns Ihr Anliegen schriftlich, per E-Mail oder telefonisch zukommen lassen.

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, teilen Sie uns bitte folgende Angaben mit:

- Vor- und Nachname
- Adresse
- Telefon- oder Faxnummer
- Versicherungsnummer
- Ihr Anliegen

Zu Ihrem Schutz antworten wir Ihnen nicht mit einer unverschlüsselten E-Mail, sondern kommen per Telefon, Brief oder Fax auf Sie zu.

### Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

Wir sind daran interessiert, Ihr Anliegen so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu klären. Dies schließt ein, dass wir zunächst den von Ihnen vorgetragenen Sachverhalt intern sorgfältig recherchieren, diesen mit den relevanten Fachbereichen beurteilen und im Anschluss nach einer passenden Lösung für Sie suchen.

Im Fall, dass wir Ihr Anliegen nicht innerhalb von fünf Tagen abschließend bearbeiten können, erhalten Sie in der Regel eine Zwischeninformation. Mit dieser benachrichtigen wir Sie über den aktuellen Stand, den weiteren Verlauf oder über etwaige Verzögerungen.

Es kann beispielsweise sein, dass wir zur Prüfung oder Beurteilung Ihrer Beschwerde zusätzliche externe Informationen einholen müssen (z.B. Beratungsprotokolle oder Klärungen mit der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen). Unsere Antwortzeit an Sie kann sich dadurch verzögern. Wir versuchen diese Verzögerungen so gering wie möglich zu halten.

Haben Sie bereits versucht Ihr Anliegen mit uns zu klären und sind mit dem Ergebnis nicht zufrieden oder können unsere Entscheidung nicht nachvollziehen, dann haben Sie die Möglichkeit Ihre Beschwerde durch eine unabhängige Stelle prüfen zu lassen:

### Versicherungsombudsmann

**Versicherungsombudsmann e.V.**  
**Postfach 08 06 32**  
**10006 Berlin**

*Weitere Informationen zum Verfahrensprozess unter: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)*

Der Versicherungsombudsmann ist eine Schlichtungsstelle, die eine außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern (Versicherungsnehmern) und Versicherungsunternehmen unterstützt. Die Proxalto Lebensversicherung AG ist Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. und nimmt an diesem Streitbeilegungsverfahren teil.

### Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**  
**Graurheindorfer Str. 108**  
**53117 Bonn**

*Weitere Informationen zum Verfahrensprozess unter: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)*

Im Regelfall fordert uns der Versicherungsombudsmann oder die BaFin auf, zu Ihrem Beschwerdeanliegen ausführlich Stellung zu nehmen. Erst im Anschluss erhalten Sie eine abschließende Antwort. Bitte berücksichtigen Sie, dass mit einer deutlich längeren Bearbeitungszeit zu rechnen ist, wenn Sie eine externe Beschwerdestelle einbinden.

Sollten Sie mehrere externe Stellen gleichzeitig in Ihr Anliegen einbeziehen, bitten wir zu berücksichtigen, dass dieses Vorgehen einen erhöhten Abstimmungsaufwand mit sich bringt und dieser zu weiteren Verzögerungen führen kann.