

Grundsätze des Beschwerdemanagements

in der Fassung vom 01.06.2016

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

Kundenzufriedenheit ist uns sehr wichtig, dennoch kann es im Einzelfall vorkommen, dass Sie Anlass zu einer Beschwerde sehen. Sollten wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben, lassen Sie es uns bitte wissen. In solchen Fällen können Sie sich gerne an den Vorstand der DFV Deutsche Familienversicherung AG wenden.

1. Wie können Sie uns erreichen?

Wir möchten es Ihnen so einfach wie möglich machen, uns Ihre Beschwerde mitzuteilen.

DFV Deutsche Familienversicherung AG,
Reuterweg 47, 60323 Frankfurt am Main

Unseren Kundenservice erreichen Sie Montag bis Freitag von 9.00 bis 19.00 Uhr.

Rufnummer 069 95 86 968
Telefax 069 95 86 958
E-Mail beschwerde
@deutsche-familienversicherung.de

Internet [www.deutsche-familienversicherung.de/
kundenservice/lob-und-kritik/](http://www.deutsche-familienversicherung.de/kundenservice/lob-und-kritik/)

2. Welche Angaben benötigen wir von Ihnen?

Wir möchten Ihr Anliegen umgehend und zu Ihrer Zufriedenheit lösen. Dazu benötigen wir Ihre Kontaktdaten und, falls vorhanden, nennen Sie uns bitte auch Ihre Policen-Nummer.

3. Wie ist der Ablauf eines Beschwerdeverfahrens?

Ihre Beschwerde wird in einem unabhängigen Verfahren durch Mitarbeiter geprüft, die nicht in die ursprüngliche Entscheidung eingebunden waren. Dabei werden alle uns vorliegenden relevanten Unterlagen erneut umfassend und intensiv geprüft.

Sollte uns eine abschließende Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwi-

schenbescheid und Sie werden über unsere weiteren Schritte informiert.

4. Welche weiteren Möglichkeiten der Beschwerde haben Sie?

Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns, können Sie sich auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden.

Der Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung vermittelt bei Meinungsverschiedenheiten einvernehmlich ohne ein Gerichtsverfahren zwischen Ihnen und uns.

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

Telefon 0800 25 50 444
(kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)
Telefax 030 20 45 89 31

Internet www.pkv-ombudsmann.de
E-Mail ombudsmann@pkv.de

Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu bestreiten, bleibt Ihnen trotz einer Beschwerde bei dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung erhalten.

Der Versicherungsombudsmann vermittelt bei Meinungsverschiedenheiten bei Hausrat-, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen wie auch bei Unfallversicherungen. Für die Kranken- und Pflegeversicherungen ist er jedoch nicht zuständig.

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Telefon 0800 36 96 000
Telefax 0800 36 99 000
(kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)

Internet www.versicherungsombudsmann.de
E-Mail beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu bestreiten, bleibt Ihnen trotz einer Beschwerde bei dem Versicherungsombudsmann e. V. erhalten.

Sofern Sie mit der Entscheidung des Ombudsmanns nicht einverstanden sind, können Sie den Vorgang gerichtlich geltend machen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an die für uns zuständige Finanzaufsicht zu wenden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Telefon 0228 41 08 0
Telefax 0228 41 08 15 50

Internet www.bafin.de
E-Mail poststelle@bafin.de

Bei Beschwerden über Versicherungsverträge, die Sie online bei uns abgeschlossen haben, können Sie sich auch an die außergerichtliche Online-Streitbeilegungsstelle der Europäischen Kommission wenden.

Online-Streitbeilegungsstelle

Nationale Kontaktstelle - Deutschland
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl-Deutschland

Telefon 07851 99 14 860
Telefax 07851 99 14 811

Internet www.ec.europa.eu/consumers/odr/
E-Mail odr@evz.de