

Kundenzufriedenheit - Was tun bei Beschwerden?

Unser Anspruch ist es, Ihnen stets eine erstklassige Leistung zu bieten – von unseren Produkten und Service bis zu dem der Versicherer, mit denen wir zusammenarbeiten. Dennoch: wo Menschen arbeiten, können Fehler passieren.

Wir sind Ihre erste Anlaufstelle, wenn Sie mit irgendetwas nicht zufrieden sind und setzen alles daran, Fehler zu beheben. Sie können uns Ihre Beschwerde auf jedem Weg, also per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail zukommen lassen.

E-Mail: beschwerde@pantaenius.com

Fax: +49 40 37091 109

Tel: +49 40 37091 0

Bitte beschreiben Sie in Ihrer Beschwerde genau, womit Sie nicht zufrieden sind, und was Sie von uns erwarten. Vermerken Sie bitte Ihre Versicherungsvertrags-Nummer. Teilen Sie uns auch mit, ob Sie zurückgerufen werden möchten oder eine Antwort per Post oder E-Mail wünschen.

Wir setzen alles daran, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu lösen. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Tagen möglich ist, erhalten Sie einen Zwischenbescheid und werden auch weiterhin über die notwendigen Schritte informiert. Dies gilt sowohl für Beschwerden über unseren Service, als auch für Beschwerden über die an Ihren Verträgen beteiligten Versicherer. Sollten wir Ihre Beschwerde ausnahmsweise an den beteiligten Versicherer weiterreichen müssen, erhalten Sie ebenfalls eine entsprechende Mitteilung.

Falls Sie danach externen Rat einholen möchten:

Sie haben die Möglichkeit, die kostenfreien Dienste des Versicherungsombudsmannes (unabhängige Schlichtungsstelle, außer für Krankenversicherungsverträge) in Anspruch zu nehmen.

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32, 10006 Berlin

beschwerde@versicherungsombudsmann.de

www.versicherungsombudsmann.de

Sollten Sie den Ombudsmann bei Entscheidungen des in Ihrem Vertrag führenden Versicherer einschalten, achten Sie bitte darauf, ob dieser Versicherer Mitglied beim Ombudsmann e.V. ist. Diese Angaben finden Sie in der Liste der Versicherer, mit denen wir zusammenarbeiten und die Sie zusammen mit unserer Empfehlung erhalten haben. Darüber hinaus können Sie sich auch für alle Versicherungszweige an die Finanzaufsicht wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, www.bafin.de

Unabhängig von der Einschaltung des Ombudsmannes oder der BaFin, können Sie später einen Anwalt beauftragen.