

Beschwerdemanagement

Inhalt des Beschwerdemanagements

Wir haben für Sie ein Beschwerdemanagement eingerichtet, 1. Ansprechpartner ist Christian Ring in der Funktion des Geschäftsführers.

Sie als unser Kunde werden durch uns in Versicherungs- und Investmentfragen betreut und nicht nur, wenn alles läuft wie Sie es sich wünschen.

Sollten Sie mit Ihrem Versicherungsvertrag, Ihrem Versicherungsschutz, Ihrer Fondsanlage oder mit der Betreuung durch uns einmal unzufrieden sein, können Sie sich selbstverständlich an uns wenden. Wir wollen unseren Service verbessern und eventuelle Unklarheiten oder Missverständnisse beseitigen.

Grundsätzlich sind wir immer bestrebt, klar und eindeutig mit Ihnen zu kommunizieren.

Wie können Sie sich bei der CfM GmbH u. Co. KG Versicherungsmakler beschweren?

Wir bieten Ihnen mehrere Kontaktwege an, auf denen Sie uns unkompliziert und schnell erreichen können. Dazu empfehlen wir Ihnen vorrangig die Nutzung unseres Kontaktformulars auf der Homepage.

Welche Angaben sind notwendig?

Wir benötigen folgende Angaben damit wir Ihre Beschwerde schnell und zuverlässig beantworten können:

- vollständige Personalien (Name, Vorname, Postanschrift)
- Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Versicherungsnummer und Versicherungsgesellschaft
- eine Beschreibung des Sachverhalts und des mit der Beschwerde verfolgten Zwecks

Wie behandeln wir Ihre Beschwerde?

- Sprechen Sie uns persönlich oder telefonisch an, klären wir Ihr Anliegen möglichst sofort.
- Ansonsten haben wir uns zum Ziel gesetzt, Ihr Anliegen innerhalb von einer Woche abschließend zu beantworten. Die Prüfung Ihrer Beschwerde erfolgt stets sorgfältig.
- Unsere Antwort erhalten Sie schriftlich oder, falls möglich, per Telefon.
- Falls wir Ihr Anliegen nicht innerhalb von einer Woche abschließen können, bestätigen wir Ihnen zunächst den Eingang der Beschwerde per Brief, wenn Sie sich auf dem Schriftweg an uns gewendet haben. Haben Sie uns die Beschwerde direkt telefonisch oder persönlich mitgeteilt, verzichten wir auf eine gesonderte Eingangsbestätigung.
- Sollten wir mehr als zwei Wochen Zeit für die Bearbeitung benötigen, erhalten Sie von uns zunächst eine schriftliche oder telefonische Information zum

Bearbeitungsstand Ihres Anliegens.

- Bei komplexeren Anliegen, deren Lösung in Ausnahmefällen länger als zwei Wochen benötigen kann, halten wir Sie weiter auf dem Laufenden.

Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung

Sollten Sie unsere Entscheidungen einmal nicht zufriedenstellen, haben Sie als Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung die Möglichkeit, sich an den zuständigen Ombudsmann zu wenden. Das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren ist für Sie kostenlos.

Ombudsmann Private Versicherungen (außer private Krankenversicherungen, Kreditversicherungen, Rückversicherungen):

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin

Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Internet unter:

www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Krankenversicherungen:

Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 060222
10052 Berlin

Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Internet unter: www.pkv-ombudsmann.de

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Glockengießerwall 2, 20095 Hamburg
Postanschrift: Postfach 10 14 24, 20009 Hamburg

Portal der EU zur Online-Streitbeilegung:

Die EU hat dieses Portal eingerichtet, um unzufriedenen Kunden zu helfen. Bei Beschwerden über Waren oder Dienstleistungen, die Sie über das Internet gekauft haben, können Sie hier eine neutrale Streitbeilegungsstelle finden, um zu einer außergerichtlichen Lösung zu gelangen.

Zur Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung gelangen Sie hier:

www.ec.europa.eu/consumers/odr

Kontakt Daten CfM GmbH u. Co Kg Versicherungsmakler

Schnorrstraße 70, DE 01069 Dresden, Email: service@cfmgmbh.de,
Tel.: 0049 351 647 51 47, Fax: 0049 351 647 51 48