



## Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

▲  
Unsere Kunden stehen stets im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Und dies nicht nur, wenn alles so läuft wie wir und Sie es sich wünschen.

Gerade dann, wenn Sie im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsvertrag, Ihrem Versicherungsschutz oder mit der Betreuung durch uns einmal unzufrieden sind, benötigen wir Ihre Unterstützung.

Nur mit Ihnen können wir unseren Service verbessern oder bestehende Unklarheiten oder Missverständnisse möglichst schnell aus der Welt schaffen. Dazu haben wir für Sie unser Beschwerdemanagement eingerichtet.

### **Wie kann ich mich bei der pact Finanz AG beschweren?**

Falls Sie einen Anlass zu einer Beschwerde haben, können Sie uns telefonisch, schriftlich oder persönlich kontaktieren!

### **Welche Angaben helfen uns bei einer schnellen Bearbeitung Ihrer Beschwerde?**

Mit den folgenden Informationen können Sie uns helfen, Ihr Anliegen schnell und zu Ihrer vollen Zufriedenheit bearbeiten zu können:

- Angaben zu Ihnen (Name, Vorname, Postanschrift)
- Ihre Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- eine ggf. relevante Versicherungsnummer
- eine Beschreibung des Sachverhalts und des mit der Beschwerde verfolgten Ziels

### **Wie behandeln wir Ihre Beschwerde?**

Bei einer persönlichen oder telefonischen Ansprache, klären wir Ihr Anliegen natürlich möglichst sofort und im Dialog mit Ihnen. Ansonsten haben wir uns zum Ziel gesetzt, Ihr Anliegen innerhalb von einer Woche abschließend zu klären. Dazu prüfen wir Ihre Beschwerde stets sorgfältig. Unsere Antwort erhalten Sie schriftlich oder, falls möglich, per Telefon.

Falls wir Ihr Anliegen nicht innerhalb von einer Woche abschließend klären können, bestätigen wir Ihnen zunächst den Eingang Ihrer Beschwerde per Brief (oder E-Mail), wenn Sie sich auf dem Schriftweg an uns gewendet haben. So wissen Sie, dass Ihr Anliegen bei uns angekommen ist. Haben Sie uns die Beschwerde telefonisch oder persönlich mitgeteilt, verzichten wir auf eine gesonderte schriftliche Eingangsbestätigung.

Sollten wir mehr als zwei Wochen Zeit für die abschließende Bearbeitung benötigen, erhalten Sie von uns zunächst eine schriftliche oder telefonische Information zum Bearbeitungsstand Ihres Anliegens.

Sollte die Klärung Ihrer Angelegenheit – insbesondere bei der Einschaltung Dritter – längere Zeit in Anspruch nehmen, informieren wir Sie über Zwischenstände.

### **Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung**

Gern weisen wir Sie auch darauf hin, daß Sie als Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung jederzeit die Möglichkeit haben, sich an den jeweils zuständigen Ombudsmann zu wenden. Die Kontaktdaten finden Sie in unserem Impressum unter dem Link <https://pact.eu/finanz/impressum.html>. Das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren ist für Sie kostenlos.