

## Beschwerdemanagement

### I.

Falls Sie mit der Durchführung einer Dienstleistung nicht zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit sich in Form einer Beschwerde an uns zu wenden.

Stellen wir fest, dass für die an uns gerichtete Beschwerde ein anderes Finanzinstitut (Vermittler, Versicherungsunternehmen etc.) zuständig sein sollte, informieren wir Sie und leiten die Beschwerde an das entsprechende Finanzinstitut, soweit dieses ermittelbar ist, weiter. Bei Weiterleitung erfolgt von unserer Seite keine Beschwerdebearbeitung.

### II.

Die Einreichung einer Beschwerde ist formlos (z.B. schriftlich, mündlich, persönlich oder durch einen Vertreter) möglich.

Unsere internen Leitlinien zum Beschwerdemanagement sollen dafür Sorge tragen, dass Beschwerden zügig, rechtlich korrekt, fair, effizient und unter gleichmäßiger Anwendung von festgelegten Kriterien behandelt werden.

Wir benötigen für eine zügige Bearbeitung Ihrer Beschwerde Ihren Namen inkl. Kontaktdaten bzw. ergänzender Vertragsnummern. Sollte es hierfür bereits einen Vorgang bei uns geben, bitten wir um Mitteilung des entsprechenden Aktenzeichens.

### III.

Ihre schriftliche Beschwerde richten Sie bitte an:

DeTeAssekuranz - Deutsche Telekom Assekuranz-Vermittlungsgesellschaft mbH  
Beschwerdemanagement  
Innere Kanalstr. 98  
50672 Köln

E-Mail: [beschwerde@deteassekuranz.de](mailto:beschwerde@deteassekuranz.de)

Sofern Sie eine Beschwerde auf andere Weise (z.B. mündlich oder persönlich) an uns richten, wird gewährleistet, dass Ihre Beschwerde intern an unsere Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet wird.

Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde.

Zur weiteren Sachaufklärung kann es erforderlich sein, dass wir Sie unverzüglich persönlich kontaktieren.

### IV.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir die Bearbeitungsdauer nicht pauschal benennen können - diese ist stets von den konkreten Umständen des Einzelfalls abhängig. Wir sind jedoch bemüht Ihre Beschwerde innerhalb von 14 Tagen zu beantworten.

Sofern eine Bearbeitung innerhalb dieses Zeitraumes nicht möglich sein sollte, unterrichten wir Sie selbstverständlich fortlaufend über den Bearbeitungsstand Ihrer Beschwerde und geben an, wann die Prüfung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

### V.

Unsere Stellungnahme werden wir Ihnen schriftlich mitteilen.

Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig abhelfen können, so werden wir Ihnen unseren Standpunkt hinsichtlich Ihrer Beschwerde eingehend erläutern.

VI.

Wir sind Mitglied der Industrie- und Handelskammer Köln. Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Industrie- und Handelskammer Köln, Unter Sachsenhausen 10 - 26, 50667 Köln.

VII.

Darüber hinaus steht Ihnen bei Streitigkeiten aus unserer Tätigkeit der Vermittlung eines Versicherungsvertrages die Möglichkeit zur Verfügung, ein Beschwerde- und Schlichtungsverfahren bei einem Ombudsmann gemäß der Verfahrensordnung (VomVO) einzuleiten.

Als Schlichtungsstelle im Sinne des § 214 Abs. 1 Nr. 2 VVG und vom Bundesministerium der Justiz anerkannt und eingesetzt ist der Versicherungsombudsmann e.V. Die Ombudsleute sind hinsichtlich ihrer Antworten und Entscheidungen unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

Postanschrift: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin - E-Mail: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)