

### Das Beschwerdemanagement der Dialog Lebensversicherungs-AG

Der individuelle Versicherungsschutz Ihrer Kunden und Ihre Anliegen sind uns sehr wichtig. Sollten Sie dennoch im Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag, dem Versicherungsschutz oder auch unserer Beratung und Betreuung nicht zufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen, damit wir gemeinsam eine einvernehmliche Lösung finden.

### Wir nehmen Ihre Kritik ernst!

Ihre Beschwerde können Sie vertrauensvoll an alle Mitarbeiter der Dialog richten - selbstverständlich über sämtliche Kommunikationswege:

- Per Post Dialog Lebensversicherungs-AG, 86130 Augsburg, Deutschland
- Per Telefon + 49 821 / 319 1220
- Per Fax + 49 821 / 319 1533
- Per E-Mail [beschwerde@dialog-leben.de](mailto:beschwerde@dialog-leben.de)

Als Privatperson können Sie sich bei der Beschwerde z. B. auch von Ihrem Vermittler vertreten lassen.

### Welche Informationen benötigen wir?

Wir haben ein aktives Beschwerdemanagement für Sie eingerichtet und setzen alles daran, uns um Ihr Anliegen schnellstmöglich, fair und korrekt zu kümmern.

Damit wir Ihre Beschwerde schnell und umfassend prüfen können, bitten wir Sie, uns alle hierfür wesentlichen Informationen zukommen zu lassen:

- Name
- Adresse
- Telefon
- Vertriebs- bzw. Versicherungsnummer
- Ihr Anliegen

Falls die Bearbeitung nicht in 5 Arbeitstagen abgeschlossen werden kann, informieren wir Sie schriftlich über die weiteren Schritte.

### Welche weiteren Möglichkeiten gibt es noch?

Als außergerichtliche Schlichtungsstelle der Versicherungswirtschaft steht Ihnen auch der sogenannte Ombudsmann für Versicherungen zur Verfügung. Dieser vermittelt unabhängig und kostenlos zwischen Kunden und Versicherern, falls dies einmalig nötig sein sollte:

Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 080632  
10006 Berlin  
Weitere Informationen zum Versicherungsombudsmann e.V. finden Sie auch unter  
[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, sich an die zuständige Finanzaufsicht, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Postfach 50 01 54  
60391 Frankfurt  
Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie im Internet unter  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

### „Dialog“ nehmen wir wörtlich!

Sprechen Sie mit uns, wenn Sie unzufrieden sind. Wir sind für Kritik und Anregungen dankbar, denn nur so können wir Ihnen zum einen schnell helfen und zum andern unseren Service für Sie weiter verbessern!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Dialog Lebensversicherungs-AG

DER Spezialversicherer für biometrische Risiken