

### **Alternative Streitbeilegung**

Sofern im Falle einer Kundenbeschwerde ausnahmsweise keine einvernehmliche Lösung mit unserem Unternehmen gefunden werden kann, ist unser Unternehmen bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Je nachdem welchem Leistungsbereich unseres Unternehmens Ihre Beschwerde zuzuordnen ist, sind unterschiedliche Schlichtungsstellen zuständig.

Für den Fall, dass ihre Beschwerde eine Versicherungsvermittlung betrifft, ist der **Versicherungsombudsmann e. V.** zuständig.

Kontakt: Postfach 080632, 1006 Berlin  
Telefon: 0800 / 36 96 000 (Inland), +49 30 / 20 60 58 99 (Ausland)  
Telefax: 0800 / 36 99 000 (Inland), +49 30 / 20 60 58 98 (Ausland)  
Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)  
Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Betrifft die Beschwerde die Vermittlung einer privaten Krankenversicherung, besteht die Zuständigkeit des **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

Kontakt: Glinkastraße 40, 10117 Berlin  
Telefon: +49 800 / 25 50 444  
Telefax: +49 30 / 20 45 89 31  
Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)  
Mail: [ombudsmann@pkv-ombudsmann.de](mailto:ombudsmann@pkv-ombudsmann.de)

Betrifft Ihre Beschwerde eine Darlehensvermittlung, besteht die Zuständigkeit der **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Kontakt: Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt  
Telefon: +49 69 / 23 88 19 07  
Telefax: +49 69 / 70 90 90 99 01  
Internet: <https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html>  
Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Sofern Ihre Beschwerde die Vermittlung einer Kapitalanlage, insbesondere eines Investmentfonds oder eines Alternativen Investmentfonds sowie die Vermittlung einer Immobilie betrifft, besteht die Zuständigkeit der **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.**

Kontakt: Straßburgerstraße 8, 77694 Kehl  
Telefon: +49 7851 / 79 57 940  
Telefax: +49 7851 / 79 57 941  
Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)  
Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Bitte achten Sie darauf, dass die Schlichtung erst angerufen werden kann, wenn Ihre Beschwerde gegenüber unserem Unternehmen mitgeteilt wurde und von uns entweder zurückgewiesen oder aber seit mehr als 2 Monaten nicht bearbeitet wurde.