

## **Merkblatt Beschwerdeverfahren**

Falls Sie einen Anlass zu einer Beschwerde haben, können Sie diese

per Brief an die: PLUS Lebensversicherungs AG, 70135 Stuttgart  
per E-Mail an: info@plus-leben.de  
per Fax an: +49(0)711/665-1516  
per Telefon an: +49(0)711/665-65

richten.

### **Inhalt der Beschwerde**

Machen Sie bitte möglichst genaue Angaben über den/die Grund/Gründe, die Sie zu der Beschwerde veranlassen.

### **Welche Unterlagen sind hilfreich?**

Legen Sie bitte Kopien von Informationen, auf die Sie sich berufen und die uns eventuell nicht vorliegen, bei. Beziehen Sie sich auf den Abschluss des Versicherungsvertrags, ist es erforderlich, dass Sie uns bitte eine Kopie von dem Ihnen bei Vertragsschluss ausgehändigten Beratungsprotokolls beilegen.

### **Wann erhalten Sie eine Antwort**

Den Eingang Ihres Schreibens bestätigen wir Ihnen innerhalb 5 Arbeitstagen.

Können wir die Beschwerde ohne zusätzliche Informationen von anderen Stellen beantworten, erfolgt die Beantwortung ebenfalls innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Müssen weitere Informationen eingeholt werden, bemühen wir uns um die Beantwortung innerhalb von 10 Arbeitstagen.

Sofern wir die genannten Fristen nicht einhalten können, werden wir Sie unter Angabe von Gründen über den Termin der Antwort informieren.

### **Sie sind mit unserer Antwort nicht zufrieden**

Sie können sich erneut mit Angabe des/der Grundes/Gründe an uns oder an folgende Stellen/Behörden wenden:

Versicherungsombudsmann e. V.

Leipziger Straße 121                      oder      Postfach 08 06 32  
10117 Berlin                                      10006 Berlin

oder

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108                  oder      Postfach 1253  
53117 Bonn                                      53002 Bonn