

### **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: Postfach 06 02 22, 10052 Berlin  
Telefon: +49 800 / 25 50 444  
Telefax: +49 30 / 20 45 89 31  
Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

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

Kontakt: Wilhelm-Epstein-Str. 14, 60431 Frankfurt  
Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt  
Telefon: +49 69 / 95 66 32 32  
Telefax: +49 69 / 70 90 90 99 01  
Internet: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>  
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 **Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Kontakt: Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn  
Telefon: +49 (0)2 28 41 08 - 0  
Telefax: +49 (0)2 28 41 08 - 62299  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.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.