



## Beschwerden

Wir möchten Ihnen einen erstklassigen Service bieten. Wenn Sie der Ansicht sind, dass wir dieses Ziel nicht erreicht haben, teilen Sie uns dies bitte mit. Sie können sich hierzu an ihren betreuenden Vermittler wenden oder Sie wenden sich an

Manager der Schadenabteilung  
CNA Insurance Company (Europe) S.A.  
Direktion von Deutschland  
Mediapark 8, D-50670 Köln

Bitte geben Sie bei Ihrer Beschwerde die folgenden Daten an:

1. Die Policen- und Schadensnummer
2. den Namen der Personen oder Unternehmen, mit denen Sie im Rahmen der Schadenbearbeitung zu tun hatten und deren ggf. gesondertes Bearbeitungszeichen sowie
3. den Grund Ihrer Beschwerde.

Wir bestätigen Ihnen den Erhalt Ihrer Beschwerde schriftlich innerhalb von 5 Werktagen nach deren Erhalt und übersenden Ihnen einen Zeitplan für die Maßnahmen, die wir zur Untersuchung bzw. Bearbeitung Ihrer Beschwerde vornehmen.

Sollten Sie mit unserer Antwort oder dem Ergebnis der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte schriftlich an

Head of Legal & Compliance Services  
CNA Insurance Company (Europe) S.A  
35F, Avenue John. F. Kennedy  
L-1855 Luxembourg

Mit Beschwerden können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, wenden.

Die BaFin ist wie folgt zu erreichen:  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Bereich Versicherungen  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon: +49 (0) 228-207-0  
Fax: +49 (0) 228-207-7494  
Website: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Wir sind zudem Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Sofern Sie mit einer Entscheidung von uns nicht einverstanden sind, haben Sie die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung durch Einschalten des neutralen Ombudsmanns. Der Ombudsmann für Versicherungen ist eine unabhängige und für Verbraucher und Kleingewerbetreibende kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle. Voraussetzung für das Schlichtungsverfahren vor dem Ombudsmann ist aber, dass uns zunächst die Möglichkeit gegeben wurde, die eigene Entscheidung zu überprüfen. Die Schlichtung ist bis zu einem Beschwerdewert von EUR 50.000 möglich.

Der Ombudsmann der Versicherungen ist wie folgt zu erreichen:  
Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32, 10006 Berlin

Aus dem deutschen Telefonnetz unter der Rufnummer:  
Telefon: 0800 369-6000 (gebührenfrei)  
Fax: 0800 369-9000 (gebührenfrei)

Aus dem Ausland unter der gebührenpflichtigen Rufnummer:  
Telefon: +49 (0)30 206058-99  
Fax: +49 (0)30 206058-98  
E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)  
Website: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten, von den vorstehenden Beschwerdemöglichkeiten unberührt bleibt.