

## **Merkblatt zum Beschwerdeverfahren**

Falls Sie einen Anlass zu einer Beschwerde haben, können Sie diese wie folgt an uns richten:

Brief: Deutsche Proventus AG, Abteilung Qualitätsmanagement, Laher-Feld-Straße 24,  
30659 Hannover  
E-Mail: [Qualitaetsmanagement@proventus.de](mailto:Qualitaetsmanagement@proventus.de)  
Fax: 0511 9020-65790

### **Inhalt der Beschwerde**

Machen Sie bitte möglichst genaue Angaben über den/die Grund/Gründe, die Sie zu der Beschwerde veranlassen. Schildern Sie den Sachverhalt chronologisch mit möglichst genauen Zeit- und Ortsangaben unter Nennung der Beteiligten. Desto genauer Sie den Sachverhalt schildern, desto leichter ist eine Prüfung der Angelegenheit möglich.

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

Legen Sie bitte Ihrer Beschwerde Kopien von Informationen (Schriftstücke, Unterlagen, Emailverkehr, Versicherungsscheine und Versicherungsbedingungen, Fotos etc.) bei, auf die Sie sich berufen und die uns eventuell nicht vorliegen.

### **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 15 Arbeitstagen.

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

### **Sie sind mit unserer Antwort/Entscheidung nicht zufrieden?**

Sollten Sie mit unserer Antwort/Entscheidung auf Ihre Beschwerde nicht oder nicht vollständig einverstanden sein bzw. Ihre Beschwerde weiterverfolgen wollen, stehen Ihnen, neben der gerichtlichen Geltendmachung, u.a. folgende außergerichtliche Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung:

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung,  
Büroanschrift: Barmbeker Straße 2, 22303 Hamburg  
E-Mail: [kontakt@schlichtung-finanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtung-finanzberatung.de)  
Telefon: +49 (0)40 69 650 890  
Telefax: +49 (0)40 69 650 891

Dort können Sie eine Überprüfung unserer Entscheidung beantragen. Näheres entnehmen Sie bitte den Ausführungen des dortigen Internetauftritts unter <https://www.schlichtung-finanzberatung.de/verfahren/>

Die Aufsichtsbehörde von Proventus lautet:  
Industrie- und Handelskammer Hannover, Schiffgraben 49, 30175 Hannover.

**Weitere Informationen zum außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren erhalten Sie auf unserer Homepage [www.proventus.de](http://www.proventus.de) unter dem Punkt „Beschwerdedialog“.**