

Kundenzufriedenheit

QMF-200 03.21

Unsere Grundsätze

Ihre Meinung und Ihr Anliegen sind uns wichtig. Wir legen als Servicedienstleister Wert auf Qualität, Kompetenz und eine serviceorientierte Bearbeitung.

Wir freuen uns auf Ihr Feedback! Dies ermöglicht uns eine kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Serviceangebotes.

Sie können Ihr Anliegen über verschiedenste Kommunikationswege einreichen – per Post, Telefax, Telefon, unserem elektronischen Kontaktformular oder per E-Mail.

Postanschrift	uniVersa Kundenzufriedenheit Sulzbacher Straße 1-7 90489 Nürnberg
Telefax	+49 911 5307-4817
Telefon	+49 911 5307-3817
Kontaktformular	Unser Kontaktformular finden Sie unter www.uniVersa.de/Kundenservice/Kundenzufriedenheit Alternativ können Sie uns auch eine E-Mail an Kundenzufriedenheit@universa.de senden.

Wir achten bei der Bearbeitung jederzeit auf eine faire Vorgehensweise und eine wertschätzende Kommunikation. Eine schnelle und umfassende Antwort ist uns dabei besonders wichtig.

Wenn uns innerhalb von 3 Arbeitstagen keine abschließende Bearbeitung möglich ist, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen innerhalb von 10 Arbeitstagen abschließend zu beantworten.

Welche Informationen benötigen wir von Ihnen?

Um eine schnelle und direkte Bearbeitung zu ermöglichen, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Name
- Anschrift
- Versicherungs- oder Schadennummer bzw. Darlehens- oder Mietvertragsnummer
- Ihre Kontaktdaten (z. B. Telefon, E-Mail etc.)
- Ihr Anliegen/Feedback (ggf. auch Anlagen)

Ihr Anliegen wurde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Sie haben die Möglichkeit, sich anschließend auch an die jeweilige neutrale außergerichtliche Schlichtungsstelle zu wenden:

Für die Private Kranken- und Pflegeversicherung:

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.pkv-ombudsmann.de

Für die Sach-, Haftpflicht-, KFZ-, Unfall- und Lebensversicherung:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.versicherungsombudsmann.de

Kundenzufriedenheit



QMF-200 03.21

Für Immobilienverbraucherdarlehensverträge der uniVersa Lebensversicherung a.G. und der uniVersa Allgemeine Versicherung AG bei einem Anliegen bis zu einem Wert von 100.000 EUR*:

Versicherungsombudsman e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.versicherungsombudsman.de

Für Immobilienverbraucherdarlehensverträge der uniVersa Lebensversicherung a.G. und der uniVersa Allgemeine Versicherung AG bei einem Anliegen, dessen Wert 100.000 EUR* überschreitet:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.bundesbank.de

* Für die Ermittlung des Wertes gelten die Grundsätze zum Streitwert der Zivilprozessordnung (ZPO).

Für Immobilienverbraucherdarlehensverträge der uniVersa Krankenversicherung a.G.:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.bundesbank.de

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Weg (zum Beispiel über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Plattform für Online-Streitbeilegung (www.ec.europa.eu/consumers/odr) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsman weitergeleitet.

Unsere Aufsichtsbehörde

steht Ihnen als weitere Anlaufstelle für Ihr Anliegen zur Verfügung:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter www.bafin.de

Freundliche Grüße

Ihre

