

## Merkblatt zum Beschwerdemanagement

Sollten Sie im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsvertrag, Ihrem Versicherungsschutz oder unserer Betreuung eine Beschwerde haben, so können Sie diese

per Brief an die: Helvetia Versicherungen  
- Zentrale Beschwerdestelle -  
Berliner Str. 56 – 58  
60311 Frankfurt a.M.

per E-Mail an: [beschwerde@helvetia.de](mailto:beschwerde@helvetia.de)

per Fax an: 069/1332-539

richten.

### **Welche Informationen benötigen wir von Ihnen?**

Damit wir Ihr Anliegen möglichst schnell und umfassend bearbeiten können, benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Name, Adresse, Telefon-/Faxnummer oder E-Mail Adresse
- Versicherungs-, Angebots- oder Schadennummer
- Ihr Anliegen

Machen Sie bitte möglichst genaue Angaben über den bzw. die Gründe, die Sie zu der Beschwerde veranlassen. Legen Sie bitte Kopien von Informationen bei, auf die Sie sich berufen und die uns möglicherweise nicht vorliegen.

### **Wie geht es mit Ihrer Beschwerde weiter?**

Es ist uns wichtig, Ihr Anliegen möglichst schnell und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Wenn Sie sich per E-Mail an uns wenden, erhalten Sie eine elektronische Empfangsbestätigung.

### **Welche anderen Anlaufstellen haben Sie?**

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch an folgende weitere Stellen wenden:

[www.versicherungsombudsmann e.V.](http://www.versicherungsombudsmann.e.v.)<sup>1</sup>

Postfach 080632  
10006 Berlin

Zudem können Sie Ihr Anliegen auch bei der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde einreichen:

[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Postfach 1253  
53002 Bonn  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

---

<sup>1</sup> Kunden der Helvetia Versicherungs-Aktiengesellschaft können sich mit Ihrer Beschwerde nicht an den Versicherungsombudsmann wenden.

Online-Streitbeilegungsplattform: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Sofern Sie als Verbraucher Ihren Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege abgeschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform, die Sie über den Link "<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>" erreichen, nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an die zuständige außergerichtliche Streitschlichtungsstelle weiter geleitet.