

BASF Sterbekasse VVaG

Merkblatt zum Beschwerdeverfahren

(Stand 10.02.2016)

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen. Sollten Sie, gleich aus welchem Grund, mit Ihrem Sterbegeldversicherungsvertrag, mit der Leistungsfallbearbeitung, der Beitragszahlung oder einer sonstigen im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag stehenden Dienstleistung nicht zufrieden sein, lassen Sie es uns bitte wissen.

Die Einreichung einer Beschwerde ist auf allen allgemein üblichen Wegen (mündlich, in Schriftform oder in Textform) über die folgenden Kontaktdaten möglich:

BASF Sterbekasse VVaG

BaFin-Register-Nr.: 3034
Postanschrift: Carl-Bosch-Straße 38
67056 Ludwigshafen
Kontaktperson: Frau Gisela Neuf
E-Mail: sterbekasse@basf.com
Telefon: 0621 / 60 - 47655 Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr
Telefax: 0621 / 60 - 93290

Die Beantwortung Ihrer Beschwerde erfolgt zeitnah, spätestens mit einer Frist von vier Wochen, und grundsätzlich in Schriftform. Verzögert sich die Bearbeitung, so werden wir Sie darüber schriftlich unter Angabe des Grundes informieren.

Sollten Sie mit unserer Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht einverstanden sein, haben Sie die Möglichkeit, sich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Hausanschrift: Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Postanschrift: Postfach 1253
53002 Bonn
Internet: www.bafin.de
E-Mail: poststelle@bafin.de
Online: Beschwerdeformular - Bereich Versicherungen
Telefon: 0228 / 4108 - 0
Telefax: 0228 / 4108 - 1550
Verbrauchertelefon: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr
0228 / 299 70 299

Ludwigshafen, 10.02.2016
BASF Sterbekasse VVaG