

Unser Beschwerdemanagement

→| Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen



Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Sie haben Canada Life für Ihre Altersvorsorge und/oder die Absicherung Ihrer Lebensrisiken gewählt. Für dieses Vertrauen möchten wir uns bei Ihnen bedanken.

Beschwerdemanagement bei Canada Life

Wir nehmen Ihr Anliegen sehr ernst. Unser Team wird sich daher bemühen, dieses zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu lösen.

Ihr Anliegen wird schnellstmöglich bearbeitet

Wir werden Ihre Beschwerde innerhalb von 3 bis 10 Arbeitstagen prüfen. Sollte eine endgültige Bearbeitung innerhalb dieser Zeit nicht möglich sein, informieren wir Sie über das weitere Vorgehen und den Zeitpunkt, wann Ihr Anliegen abschließend bearbeitet sein wird.

Das Ergebnis unserer Beschwerdeprüfung werden wir Ihnen verständlich und umfassend erläutern. Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch danach noch für Fragen rund um Ihr Anliegen zur Verfügung.

Diese Informationen benötigen wir

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir um folgende Angaben:

→ Name	→ Telefon	→ Versicherungsnummer
→ Adresse (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort)	→ E-Mail-Adresse	→ Ihr Anliegen

Ihr Kontakt zu Canada Life

→ Canada Life Assurance Europe plc Beschwerdemanagement Postfach 1763, 63237 Neu-Isenburg	Telefon 06102-306-1800 Telefax 06102-306-1801 beschwerdemanagement@canadalife.de
---	--



Welche anderen Anlaufstellen haben Sie?

Sollten Sie mit dem Ergebnis unserer Beschwerdebearbeitung nicht vollständig zufrieden sein, können Sie sich an folgende Stellen wenden.

01 Ombudsmann

Canada Life ist Mitglied im Versicherungsombudsmann e.V. Als Verbraucher steht Ihnen daher der Ombudsmann als kostenfreie und neutrale Schlichtungsstelle zur Verfügung. Der Ombudsmann kann im Rahmen seiner Kompetenzen eine für den Versicherer verbindliche Entscheidung treffen.

So treten Sie mit dem Ombudsmann in Kontakt

→| **Versicherungsombudsmann e. V.**
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Telefon 0800-369 60 00*
Telefax 0800-369 90 00
beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie unter www.versicherungsombudsmann.de.

* kostenfrei aus dem deutschen Telefonnetz, höchstens 42 Cent pro Minute aus Mobilfunknetzen

02 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Als weitere unabhängige Beschwerdestelle können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) wenden.

So treten Sie mit der Bafin in Kontakt

→| **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Telefon 0228-4108-0
Telefax 0228-4108-1550
poststelle@bafin.de

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie unter www.bafin.de.

Herausgeber

Canada Life Assurance Europe plc

Niederlassung für Deutschland
Hohenzollernring 72, 50672 Köln
Postanschrift: Canada Life Assurance Europe plc
Postfach 1763, 63237 Neu-Isenburg

Telefon: 06102-306-1800
Telefax: 06102-306-1801
beschwerdemanagement@canadalife.de
AG Köln, HRB 34058 / Umsatzsteuer-ID-Nummer: DE 234 786 232
www.canadalife.de