



---

# 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 vollen 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**

**E-Mail-Adresse**

**Adresse** (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort)

**Versicherungsnummer**

**Telefon**

**Ihr Anliegen**

### IHR KONTAKT ZU CANADA LIFE



**Canada Life Assurance Europe plc**

**Beschwerdemanagement**

Postfach 1763

63237 Neu-Isenburg

Telefon: 06102-30618-00

Telefax: 06102-30618-01

[beschwerdemanagement@canadalife.de](mailto: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.



## 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: 0180-42 24 42 4\*  
Telefax: 0180-42 24 42 5  
beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de).



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

**HERAUSGEBER**

**Canada Life Assurance Europe plc**

Niederlassung für Deutschland  
Höninger Weg 153a, 50969 Köln

Postanschrift: Canada Life Assurance Europe plc  
Postfach 1763, 63237 Neu-Isenburg

Telefon: 06102-30618-00  
Telefax: 06102-30618-01  
beschwerdemanagement@canadalife.de

AG Köln, HRB 34058 / Umsatzsteuer-ID-Nummer: DE 234 786 232

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