

Beschwerdeverfahren

QBE Insurance (Europe) Limited bemüht sich darum, all seinen Kunden einen ausgezeichneten Service anzubieten, dennoch kann es sein, dass manchmal Probleme auftreten. QBE nimmt alle Beschwerden ernst und bemüht sich um die sofortige Lösung aller Kundenprobleme.

Um sicher zu gehen, dass wir den Erwartungen unserer Kunden gerecht werden können, werden alle Stellungnahmen von Kunden aufgezeichnet und analysiert, um so unser Dienstleistungsangebot ständig verbessern zu können.

Wie sollten Sie vorgehen?

Welche Schritte von Ihnen zu ergreifen sind, wenn Sie mit der Lösung nicht zufrieden sind:

1. Wenn Sie eine Frage zur Versicherung haben oder eine Beschwerde vorbringen möchten oder sich über die Vorgehensweise Ihres Maklers beschweren möchten, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Makler.
2. Wenn Sie sich direkt mit QBE in Verbindung setzen möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Firmensitz unter folgender Adresse:

Managing Director of Specialty Division
QBE Insurance (Europe) Limited
Plantation Place,
30 Fenchurch Street,
London, EC3M 3BD
Tel: 0044 (0) 20 7105 4000
Fax: 0044 (0) 20 7105 4019
Registered in England No. 1761561

Geben Sie bitte in Ihrer gesamten Korrespondenz immer die Nummer Ihrer Police oder Ihrer Forderung an.

3. Wenn Sie immer noch unzufrieden sein sollten, wenden Sie sich bitte schriftlich an den Chief Executive Officer of **QBE Insurance (Europe) Limited** unter obiger Adresse.
4. Wenn Sie, nachdem Sie eine Beschwerde vorgebracht haben, immer noch den Eindruck haben, daß die Angelegenheit nicht zu Ihrer Zufriedenheit geregelt worden ist, können Sie sich

- als qualifizierter Beschwerdeführer wenden an:

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza 2
183 Marsh Wall
Docklands
London E14 9SR

- als nichtqualifizierter Beschwerdeführer endet das informelle Beschwerdeverfahren für Sie an dieser Stelle.

Eine Beschwerde beim Financial Ombudsman Service (FOS) führt zu keiner Beeinträchtigung Ihrer Rechte aus dieser Police.

Wie sich QBE bei einer Beschwerde verhält:

Nach einer vollumfänglichen Untersuchung wird sich ein beauftragter Vertreter darum bemühen, Ihnen eine Lösung Ihrer Beschwerde anzubieten und Ihnen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach dem Eingang Ihrer Beschwerde eine Antwort zukommen lassen.

Falls eine genauere Untersuchung erforderlich sein sollte, ist dieser Zeitrahmen für eine Entscheidungsfindung möglicherweise nicht ausreichend. In diesem Fall setzt sich QBE mit Ihnen in Verbindung und gibt Ihnen einen ungefähren Termin für die Entscheidungsfindung. Dabei wird die Wartezeit auf keinen Fall mehr als 20 Arbeitstage, vom Tag Ihrer Beschwerde an, betragen.

Wenn Sie mit dem Ergebnis weiterhin unzufrieden sein sollten und sich schriftlich an den Chief Executive Officer von QBE wenden, erhalten Sie zu diesem Zeitpunkt einen endgültigen Bescheid von QBE.

Falls Sie mit der Entscheidung weiterhin unzufrieden sein sollten, haben Sie möglicherweise das Recht, sich an den FOS zu wenden.

Der Financial Ombudsman Service (FOS)

Qualifizierte Beschwerdeführer sind

- Halter von Privatpolisen, oder
- Kommerzielle Halter von Policen oder Wohlfahrtsverbände mit einem Umsatz von unter £1Million, oder
- Stiftungen und Treuhandgesellschaften mit einem Vermögen von unter £1Million

Der FOS befaßt sich mit Ihrer Beschwerde, wenn Sie ein qualifizierter Beschwerdeführer sind und:

- QBE die Möglichkeit hatte, die Beschwerde zu bearbeiten und
- QBE Ihnen einen endgültigen Bescheid hat zukommen lassen und Sie Ihre Beschwerde innerhalb von 6 Monaten nach Eingang des endgültigen Bescheides von QBE an den FOS eingereicht haben oder
- QBE innerhalb von 40 Tagen nicht auf Ihr Beschwerdeschreiben geantwortet haben.

System Finanzieller Ausgleichszahlungen

Lloyds Versicherungsträger und Versicherungsträger der EU sind durch das System finanzieller Ausgleichszahlungen gedeckt. Sie haben möglicherweise einen Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn QBE seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann.

Ob eine Anspruchsberechtigung besteht oder nicht hängt von den Umständen der Forderung und der Art des Geschäfts ab. Weitere Informationen zu den Ausgleichszahlungen sind erhältlich bei: Financial Services Compensation Scheme 7th floor, Lloyds Chambers, Portsoken Street, London E1 8BN oder auf der Webseite (www.fscs.org.uk).