

## **BESCHWERDEVERFAHREN**

### **Was tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?**

Jede Beschwerde ist in erster Linie an folgende Adresse zu richten:

Horse-Life e.K.  
Sabrina Finkeldey  
Im Mühlenbrook 25  
49565 Bramsche  
Deutschland  
E-Mail: info@horse-life.com  
Telefon: +49 (0)5468 938215  
Fax: +49 (0)5468 938216

Sie wird dann umgehend an Ihren Versicherer, die HDI Global Services SE (HGS), weitergeleitet.

HGS ist bestrebt, den Kunden jederzeit einen hervorragenden Service zu bieten. Wir sind uns jedoch bewusst, dass es von Zeit zu Zeit zu Fehlern kommen kann. In diesem Fall können Beschwerden an die Beschwerdestelle der HGS telefonisch, per E-Mail oder schriftlich wie folgt mitgeteilt werden:

**Rufnummer: 0044 20 7015 4000**

**E-Mail:** complaints@hdi-specialty.com

**Anschrift:** HDI Global Specialty SE, 10 Fenchurch Street, London EC3M 3BE UK

Bitte geben Sie bei einer Reklamation Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Versicherungsnummer an.

### **Wie wir mit Beschwerden umgehen:**

Wir nehmen alle Beschwerden ernst und sind bestrebt, sie schnell und fair zu lösen.

Nach Eingang Ihrer Beschwerde:

1. Innerhalb von fünf Werktagen senden wir Ihnen einen Brief zu, in dem wir Ihre Beschwerde bestätigen und Ihnen erklären, wie wir die Untersuchung durchzuführen beabsichtigen. Eine Kopie unseres Beschwerdeverfahrens wird ebenfalls diesem Schreiben beigelegt.
2. Wir sind bestrebt, innerhalb von acht Wochen nach Erhalt eine endgültige Antwort auf Ihre Beschwerde zu senden. Wenn wir Ihnen innerhalb dieses Zeitraums keine endgültige Antwort geben können, werden wir Ihnen die Verzögerung schriftlich mitteilen und Ihnen mitteilen, wann Sie mit einer endgültigen Antwort rechnen können.

### **Wenn Sie unzufrieden bleiben:**

Wenn mehr als acht Wochen nach dem Datum Ihrer Beschwerde vergangen sind und Sie keine endgültige Antwort erhalten haben oder mit der endgültigen Antwort, die wir gegeben haben, unzufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde an den Financial Ombudsman (FOS) weiterleiten:

**Anschrift:** Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR

**Tel.:** 0044 20 7964 0500

**Website:** <http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

**Hinweis:** Sie müssen Ihre Beschwerde innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum unseres letzten Antwortschreibens an die FOS weiterleiten.

Wenn Sie Ihre Beschwerde nicht innerhalb dieser Frist weiterleiten, hat der FOS nicht unsere Erlaubnis, Ihre Beschwerde zu prüfen, und kann dies daher nur unter sehr begrenzten Umständen tun, z.B. wenn der FOS der Ansicht ist, dass die Verzögerung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

### **FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE**

Der FOS wird Ihre Beschwerde nur berücksichtigen, wenn Sie uns die Möglichkeit gegeben haben, sie zu lösen, und Sie ein privater Versicherungsnehmer, ein Unternehmen mit einem Gruppenumsatz von weniger als 2 Mio. € und/oder weniger als zehn Mitarbeitern, eine Wohltätigkeitsorganisation mit einem Jahreseinkommen von weniger als 2 Mio. € oder ein Treuhänder eines Trusts mit einem Nettovermögenswert von weniger als 2 Mio. € sind.

Obwohl wir an die Entscheidung des FOS gebunden sind, sind Sie es nicht, und die Befolgung des oben genannten **Beschwerdeverfahrens** berührt nicht Ihr Recht, rechtliche Schritte einzuleiten.