

## Einreichung einer Beschwerde

Es ist unser Bestreben, unseren Kunden Produkte und Dienstleistungen von höchster Qualität zu bieten. Falls Sie auf Probleme oder Schwierigkeiten stoßen, sollten Sie uns sofort darauf hinweisen, damit wir versuchen können, diese schnellstmöglich zu beheben und für die Zukunft Verbesserungen vorzunehmen. Wenn Sie eine Beschwerde einreichen, werden wir sicherstellen, dass für Ihr Problem eine schnelle und faire Lösung gefunden wird.

## Vorgehensweise bei Einreichung einer Beschwerde

Wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten, empfehlen wir Ihnen, sich zunächst mit dem Globality Health Team in Verbindung zu setzen, welches schon in der Vergangenheit der zuständige Ansprechpartner für Sie war. Alternativ dazu können Sie Ihre Beschwerde direkt an unser Beschwerdemanagement-Team unter den unten aufgeführten Kontaktdaten senden. Sie können Ihre Beschwerde per E-Mail, Brief oder Fax einsenden. Falls Sie sich telefonisch beschweren, werden wir Sie bitten, Ihre Beschwerde zusätzlich schriftlich einzureichen, damit wir Ihr Problem besser bearbeiten können.

## Notwendige Informationen zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Um die Ursachen Ihrer Beschwerde schnellstmöglich zu klären und diese zu beheben, übermitteln Sie uns die folgenden Details:

- Bitte beschreiben Sie was zu Ihrer Beschwerde geführt hat.
- Bitte geben Sie an, welche Lösung des Problems Sie vorschlagen.
- Ihre Kontaktdaten, einschließlich Ihrer Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
- Ihre Versicherungsnummer.

## Unsere Maßnahmen zur Behebung Ihrer Beschwerde

Nach Eingang Ihrer Beschwerde werden wir unser Bestes tun, um für Ihr Problem eine schnelle und faire Lösung zu finden.

Innerhalb von zwei Werktagen bestätigen wir den Eingang Ihrer Beschwerde und informieren Sie über einen Ansprechpartner, an den Sie sich zwecks Mitteilung weiterer Probleme oder zusätzlicher Informationen wenden können. Wir werden dann die von Ihnen angesprochenen Beschwerdepunkte eingehend überprüfen. Es ist unser erklärtes Ziel, spätestens innerhalb von drei Wochen nach Erhalt Ihrer Beschwerde eine umfassende Antwort auf alle Ihre Beschwerdepunkte geben. Sollte die Lösung des Problems länger dauern, werden wir den Grund hierfür erklären und Sie regelmäßig über den Fortschritt der Beschwerdebearbeitung auf dem Laufenden halten.

## Unser Beschwerdemanagement-Team

Wie oben erwähnt, können Sie sich mit Beschwerden und Rückmeldungen jeder Art an unser Beschwerdemanagement-Team wenden. Die Kontaktdaten für das Team sind folgende:

Post: Complaints Management Team, Globality Health  
1A, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, Luxemburg  
Telefon: +352 270 444 1000  
E-Mail: [feedback@globality-health.com](mailto:feedback@globality-health.com)  
Fax: +352 270 444 5599

## Was können Sie machen, wenn wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst haben?

Wir werden unser Bestes tun, um eine zufriedenstellende Lösung für Ihre Beschwerde zu finden. Wenn Sie jedoch nicht mit unserer endgültigen Entscheidung einverstanden sind, können Sie Ihre Beschwerde an anderer Stelle vortragen.

Unser Unternehmen ist in Luxemburg ansässig und die Finanzbehörden in Luxemburg sind daher für Streitfragen zuständig. Es gibt zwei amtliche Stellen, bei denen Sie Ihre Beschwerden weiterverfolgen können:

### ***Der Médiateur en Assurances (Versicherungs-Ombudsmann)***

Zum einen können Sie Ihre Beschwerde an den Luxemburger Versicherungs-Ombudsmann (Médiateur en Assurances) richten. Die Kontaktdaten für den Ombudsmann sind folgende:

Post: Médiateur en Assurances  
Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA)  
12, rue Erasme, L-1468 Luxemburg  
Telefon: +352 442 1441  
E-Mail: [aca@aca.lu](mailto:aca@aca.lu)  
Fax: +352 44 02 89

Der Luxemburger Versicherungs-Ombudsmann handelt unabhängig von Globality Health und stellt kostenlos einen Vermittlungsdienst für ungelöste Probleme zwischen Versicherungsgesellschaften und ihren Kunden zur Verfügung. Alle Streitfragen zwischen den beteiligten Parteien werden vom Ombudsmann in einer fairen und unparteiischen Weise behandelt und die Vertraulichkeit sämtlicher Informationen ist jederzeit gewährleistet.

Weitere Informationen über den Versicherungs-Ombudsmann, mit Hinweisen zur Einreichung von Streitfällen, finden Sie über diesen Link (auf Französisch): <http://www.aca.lu/activites/convention-collective/>. Wenn Sie Informationen zur Einreichung eines Streitfalls benötigen, wenden Sie sich bitte an uns. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

**Das Commissariat aux Assurances (CAA)**

Alternativ hierzu können Sie sich an das Commissariat Aux Assurances (CAA) wenden. Das CAA ist die amtliche Überwachungsstelle für das Versicherungswesen in Luxemburg und ist damit die Regulierungsbehörde für Globality Health.

Falls wir Ihre Beschwerde zurückgewiesen haben, können Sie diese beim CAA weiterverfolgen, indem Sie dem CAA Einzelheiten des Streitfalls übermitteln. Das CAA wird dann mit uns Kontakt aufnehmen und uns bitten, unsere Entscheidung zu erklären. Sollte das CAA zu dem Schluss kommen, dass wir Bestimmungen der in Luxemburg geltenden Versicherungs- oder Finanzdienstleistungsgesetze verletzt haben, kann das CAA uns anweisen, unsere Entscheidung bezüglich Ihrer Beschwerde zu ändern. Sie können das CAA wie folgt erreichen:

Post: Commissariat aux Assurances (CAA)  
7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg  
Telefon: +352 226 9111  
E-Mail: [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu)  
Fax: +352 22 69 10 oder +352 22 69 11 444

Weitere Informationen zum CAA finden Sie über diesen Link (auf Französisch): [www.commassu.lu](http://www.commassu.lu).

**Bitte beachten Sie:** Die Einreichung einer Beschwerde bei dem Médiateur en Assurances beeinträchtigt nicht Ihr Recht, vor den zuständigen Gerichten Klage zu erheben. Falls Sie Klage erheben wollen, müssen Sie eventuell Ihre eigenen Kosten in Bezug auf das Gerichtsverfahren (z.B. Rechtsanwalt oder Sachverständigengebühren) tragen. Das zuständige Gericht für alle Streitfragen im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsvertrag ist in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen angegeben. Gemäß Artikel 84 der luxemburgischen Verfassung sind nur die Gerichte für die Anhörung zivilrechtlicher Streitfälle zuständig.