

VOLKSWAGEN AUTOVERSICHERUNG

AKTIENGESELLSCHAFT

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Wir wollen Ihnen stets erstklassige Leistungen bieten und auf Ihre Anliegen eingehen. Sollten Sie dennoch mit unseren Produkten oder unserem Service unzufrieden sein, dann lassen Sie es uns bitte wissen. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst.

Sie können uns Ihre Beschwerden auf unterschiedlichen Kommunikationswegen zukommen lassen. So erreichen Sie uns:

Kommunikationskanal	Nummer / Adresse
Brief	Volkswagen Autoversicherung AG Gifhorner Str. 57 38112 Braunschweig
Fax	+49 (0) 531 39 39 74 30
E-Mail	info@vwav.com
Telefon	+49 (0) 531 39 39 74 60

Sie können Ihr Anliegen über unterschiedliche Kanäle an uns richten.

Hinweis: Zu Ihrem Schutz antworten wir Ihnen nicht mit einer unverschlüsselten E-Mail, sondern kommen per Telefon, Brief oder Fax auf Sie zu. Natürlich ist auch Ihr persönlicher Volkswagen Händler vor Ort für Sie da.

Ihr Anliegen wird garantiert bearbeitet!

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen vertraulich, so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich ist, erhalten Sie einen Zwischenbescheid und werden über die weiteren Schritte informiert.

Welche Informationen benötigen wir?

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

- Name
- Adresse
- Telefon/Fax
- Versicherungs- oder Schadensnummer
- Ihr Anliegen

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch an eine der nachfolgend genannten Schlichtungsstellen wenden. Diese Ombudsstellen unterstützen die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern (Versicherungsnehmern) und Versicherungsunternehmen. Wir nehmen an Streitbeilegungsverfahren vor diesen Schlichtungsstellen teil. Wenn Sie mit einer Entscheidung der Ombudsstellen nicht einverstanden sind, steht Ihnen immer noch der Weg zu den Gerichten offen.

Online-Streitbeilegungsplattform:

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (z.B. über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) nutzen.

Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

Für die Sach- und Lebensversicherung:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter www.versicherungsombudsmann.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):

Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Sektor Versicherungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

E-Mail: poststelle@bafin.de

Website: www.bafin.de

Im Fall einer Beschwerde können Sie sich auch dorthin wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Volkswagen Autoversicherung