



**Deutsche
Kautionskasse**

Immer schön sicher bleiben.

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 jedem Kommunikationsweg, beispielsweise über das Telefon, Mail, Fax oder auf dem Postweg zukommen lassen.

Beschwerden zur Moneyfix® Mietkaution.

Tel.: 0800-900 400 7 (kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz / Mo. - Fr. von 8 - 20 Uhr)
Fax: 08151-65 75 599
E-Mail: service@kautionskasse.de
Postanschrift: Gautinger Straße 10
82319 Starnberg

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
- >> Vertragsnummer
- >> Ihr Anliegen



**Deutsche
Kautionskasse**

Immer schön sicher bleiben.

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 sowie Vermittlern. Wir nehmen an Streitbelegungsverfahren vor diesen Schlichtungsstellen teil. Wenn Sie mit einer Entscheidung der Ombudsstellen nicht einverstanden sind, steht Ihnen immer noch der Weg zu den Gerichten offen.

1. Ombudsmann.

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

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

2. Online-Streitbeilegungsplattform.

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Wege (zum Beispiel über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Online-Streitbeilegungsplattform (www.europa.eu) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

3. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Als Versicherungsvermittler unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

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

Ihre Deutsche Kautionskasse