

## Merkblatt

### Hinweise zur Bearbeitung von Beschwerden

Legal & General ist bestrebt, Beschwerden fair, konsequent und umgehend zu bearbeiten. Dieses Informationsblatt soll Sie mit der Verfahrensweise vertraut machen.

#### 1. Eingangsbestätigung

Innerhalb von fünf Arbeitstagen werden wir Ihnen eine Bestätigung zukommen lassen, dass ihre Beschwerde eingegangen ist.

#### 2. Untersuchung Ihrer Beschwerde

Ihre Beschwerde wird von einem beauftragten Beschwerdemanager geprüft, der Sie je nach Aktenlage unter Umständen um weitere Auskünfte bitten wird. Dies wird in der Regel schriftlich geschehen. Im Einzelfall kann es aber auch zu einer telefonischen Rückfrage kommen.

#### 3. Behebung Ihrer Beschwerde

Der Beschwerdemanager wird alle Fakten analysieren und eine ausgewogene Entscheidung treffen. Dies soll schnellstmöglich geschehen, ist aber von der Komplexität des Einzelfalles abhängig. Falls Ihre Beschwerde nicht innerhalb von vier Wochen abschließend bearbeitet werden kann, werden wir Ihnen eine Zwischeninformation zukommen lassen. Eine weitere Zwischeninformation erhalten Sie nach acht Wochen, falls wir bis dahin keine Entscheidung treffen konnten.

#### 4. Benachrichtigung über unsere Entscheidung

Der Beschwerdemanager wird Ihnen den gesamten Sachverhalt und seine Entscheidung schriftlich mitteilen. Unabhängig davon, ob wir Ihnen beispielsweise eine Zahlung für entgangene Wertentwicklung anbieten oder Ihnen erläutern, warum Ihre Beschwerde unseres Erachtens unbegründet ist – wir werden bestrebt sein, eine faire und für Sie nachvollziehbare Entscheidung zu treffen.

#### 5. Britische Finanzaufsichtsbehörde und britischer Finanzombudsmann

Legal & General unterliegt im Hinblick auf die Bearbeitung von Beschwerden britischem Recht. Die vorstehend beschriebene Verfahrensweise folgt somit den Vorschriften der Financial Services Authority (FSA), der britischen Finanzaufsichtsbehörde. Sollten Sie unsere Entscheidung nicht akzeptieren oder unsere Bearbeitung Ihrer Beschwerde nach acht Wochen noch nicht abgeschlossen sein, so haben Sie das Recht, Ihre Beschwerde dem Financial Ombudsman Service (FOS) vorzulegen. Selbstverständlich kann dies in deutscher Sprache geschehen.

Wir werden Sie unaufgefordert informieren, ob die Voraussetzungen für die Einschaltung des FOS erfüllt sind. Dies wird entweder mit dem Schreiben geschehen, in welchem wir Ihnen unsere Entscheidung mitteilen, oder mit unserer Zwischeninformation, falls wir nach acht Wochen noch keine Entscheidung treffen konnten. Sie sind dann gehalten, den FOS innerhalb von sechs Monaten nach unserer Entscheidung bzw. Zwischeninformation einzuschalten. Der FOS wird nur tätig, wenn aus der Aktenlage erkennbar ist, dass das Versicherungsunternehmen zunächst Gelegenheit hatte, die Beschwerde zu bearbeiten, jedoch innerhalb von acht Wochen keine oder eine den Versicherungsnehmer nicht zufriedenstellende Entscheidung getroffen hat. Wir bitten Sie also, im Beschwerdefall zunächst uns zu kontaktieren.

Sollten Sie Anlass zu einer Beschwerde haben, setzen Sie sich bitte mit unserem Serviceteam in Verbindung:

Legal & General  
Richmodstr. 6  
50667 Köln  
Tel: 0180 3 586336\*  
Fax: 0180 3 724476\*  
E-Mail: [Kundenservice@LegalundGeneral.de](mailto:Kundenservice@LegalundGeneral.de)  
\* € 0,09 pro Min. aus dem deutschen Festnetz,  
max. € 0,42 pro Min. aus Mobilfunknetzen

Die Adresse des Ombudsmannes lautet:

Financial Ombudsman Service  
South Quay Plaza  
183 Marsh Wall  
London E14 9SR  
Tel: 0044 20 7964 1000  
E-Mail: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Website: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

Weitere Informationen zum FOS und dessen Beschwerdemanagement erhalten Sie in der vom FOS herausgegebenen Broschüre „Ihre Beschwerde und der Ombudsmann“. Diese steht Ihnen im Download-Bereich unserer deutschen Website [www.LegalundGeneral.de](http://www.LegalundGeneral.de) zur Verfügung.