

## Feedback und Beschwerden

### Unsere Grundsätze

Ihre Meinung und Ihr Anliegen sind uns wichtig. Als Ihr Spezialversicherer für Immobilien legen wir Wert auf Qualität, Kompetenz und eine serviceorientierte Bearbeitung.

Wir freuen uns deshalb über Ihre Meinung. Mit Ihrer Rückmeldung helfen Sie uns, unsere Dienstleistungen stetig zu verbessern. Sie erreichen uns wie folgt:

**Per Post** Grundeigentümer-Versicherung  
Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG)  
Beschwerdemanagement  
Große Bäckerstraße 7  
20095 Hamburg

**Telefon** 040 3766 3333

**Telefax** 040 3766 3300

**Webseite** Unser Kontaktformular finden Sie unter <https://www.gev-versicherung.de/kontakt>

Alternativ können Sie uns auch eine E-Mail an [beschwerde@grundvers.de](mailto:beschwerde@grundvers.de) senden.

Uns ist eine korrekte und faire Bearbeitung Ihres Anliegens wichtig. So begegnen wir uns auf Augenhöhe.

Wir antworten grundsätzlich telefonisch innerhalb von zwei Arbeitstagen. In Ausnahmefällen erfolgt eine schriftliche Antwort innerhalb einer Woche.

### Welche Angaben benötigen wir von Ihnen?

Um eine zügige Bearbeitung Ihres Anliegens zu ermöglichen, benötigen wir von Ihnen folgende Informationen:

- Name
- Anschrift
- Policen- oder Fallnummer
- Ihre Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, etc.)
- Schilderung Ihres Anliegens

### Ihr Anliegen wurde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Sie haben zudem die Möglichkeit, sich auch an den Versicherungsombudsmann e.V. zu wenden:

Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

### Unsere Aufsichtsbehörde

steht Ihnen ebenfalls für Ihr Anliegen zur Verfügung:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

Nähere Informationen finden Sie im Internet unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de)