

## **Erstinformation (Statusbezogene Information)**

Pflichtangaben gemäß § 15 VersVermV in Verbindung mit § 34 d GewO

### **Ihr zuständiger Makler:**

FiNUM.Finanzhaus AG  
Kormoranweg 1  
65201 Wiesbaden  
Telefon 02241-2546-0  
Fax 02241-2546-90  
E-Mail: [info@finum.ag](mailto:info@finum.ag)  
[www.finumfinanzhaus.de](http://www.finumfinanzhaus.de)

### **Vorstand**

Dr. Sebastian Grabmaier  
Sabine Schmitz  
Claus Gillen

### **Aufsichtsratsvorsitzender**

Ralph Konrad

Die FiNUM.Finanzhaus AG ist als Versicherungsmaklerin gemäß § 59 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Nr. 2 GewO, erteilt durch die Industrie- und Handelskammer Wiesbaden, tätig. Sie ist im Versicherungsvermittlerregister unter der Registernummer D-Q5BH-W9ZDA-17 registriert.

### **Informationen zur Registrierung**

Industrie- und Handelskammer Wiesbaden  
Wilhelmstr. 24-26  
65183 Wiesbaden  
Telefon 0611-1500-0  
Fax 0611-1500-222  
Internet [www.ihk-wiesbaden.de](http://www.ihk-wiesbaden.de)

Die Eintragung in das Versicherungsvermittlerregister kann im Wege des automatischen Abrufs über das Internet ([www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info) oder [www.vermittlerregister.org](http://www.vermittlerregister.org)) oder telefonisch, ggf. schriftlich beim Vermittlerregister überprüft werden:

DIHK Deutscher Industrie-und Handelskammertag e. V.  
Breite Straße 29  
10178 Berlin

Telefon 0180-6005850 (Festnetzpreis 0,20 EUR/Anruf; Mobilfunkpreise max. 0,60 € / Anruf)  
Fax 030-203081000

### **Information über Vergütungen und Zuwendungen Dritter bei der Versicherungsvermittlung**

Für die Versicherungsvermittlung müssen Sie keine direkte Vergütung an Ihren Vertriebspartner zahlen, sofern Sie dies nicht ausdrücklich anders mit ihm vereinbart haben (z.B. bei der Vermittlung eines Nettotarifs). Die Vergütung Ihres Vertriebspartners für die Versicherungsvermittlung erfolgt im Falle einer erfolgreichen Policierung in Form einer Provisions-/Courtagezahlung des Produktgebers.

Diese Vergütung ist bereits in der Versicherungsprämie enthalten. Über die Provision hinaus erhält Ihr Vertriebspartner keine weiteren monetären Zuwendungen im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung. Neben der Vergütung kann der Vertriebspartner jedoch ggfs.

auch sog. nicht-monetäre Zuwendungen von Dritten wie z.B. Informationsmaterial, Schulungen usw. erhalten. Details hierzu können Sie auch der Interessenkonflikt-Policy Ihres Vertriebspartners entnehmen. Alle Zuwendungen dürfen vom Vertriebspartner als Vergütung angenommen und behalten werden. Ein Anspruch auf Herausgabe gem. §§ 667, 675 BGB (Geschäftsbesorgung) besteht nicht.

## **Sonstige Hinweise zur Versicherungsvermittlung**

Die FiNUM.Finanzhaus AG hält keine unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligungen von mehr als 10% an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens. Ein Versicherungsunternehmen hält keine mittelbaren oder unmittelbaren Beteiligungen von mehr als 10% an den Stimmrechten oder am Kapital der FiNUM.Finanzhaus AG.

## **Kundenbeschwerden**

### **Beschwerdewege**

Für den Fall, dass Sie als Kunde mit unseren Leistungen unzufrieden sind und sich beschweren möchten, können Sie jederzeit mit unserem Unternehmen über folgende Wege Kontakt aufnehmen:

- Per E-Mail an folgende Adresse: [Bearbeitung@finum-service.de](mailto:Bearbeitung@finum-service.de)
- Per Brief an folgende Adresse:  
FiNUM.Finanzhaus AG  
ServiceCenter Troisdorf  
Christian-Esch-Str. 2-4  
53844 Troisdorf

Ab diesem Zeitpunkt steht Ihnen als Kunde ein zentraler Ansprechpartner für Ihre Beschwerde zur Verfügung. Für die Einreichung einer Beschwerde sowie deren Bearbeitung fallen keine Kosten oder Gebühren für Sie an.

## **Notwendige Angaben**

Zur besseren Nachvollziehbarkeit sollten Sie Ihre Beschwerde immer in Textform einreichen. Die Kundenbeschwerde sollte außerdem folgende Angaben beinhalten:

- Name und Anschrift des Kunden
- Ggf. Name Ihres zuständigen Vermittlers
- Genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis, das zur Beschwerde führte, eingetreten ist.
- Die Bezeichnung des konkreten Produkts oder die Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht.
- Die Darstellung des Beschwerdegrunds, d.h. eine detaillierte Ausführung und Beschreibung, warum Sie als Kunde mit dem von uns vermittelten, konkreten Produkt oder unseren Beratungs- oder Vermittlungsleistungen unzufrieden sind.
- Erwerbs- oder Abschlussdatum des betroffenen Produkts
- Sonstige sachdienliche Informationen in Bezug auf Ihre Beschwerde wie z.B. Detailangaben zum Beratungs- oder Vermittlungsgespräch o.ä.

## **Prozessablauf**

Um Interessenkonflikte zu vermeiden und eine objektive Untersuchung des Sachverhalts zu gewährleisten übernimmt die Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde das zentrale Beschwerdemanagement der FiNUM.Finanzhaus AG.

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von unserem Unternehmen unverzüglich eine schriftliche Eingangsbestätigung. Im Falle Ihrer anwaltlichen Vertretung wird aufgrund gängiger Praxis auf eine gesonderte Eingangsbestätigung an Ihren Anwalt verzichtet.

Auf jede Beschwerde werden wir grundsätzlich innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen schriftlich antworten, wenn Sie uns keine andere angemessene Bearbeitungsfrist gesetzt haben. Sollte im Einzelfall aufgrund erforderlicher umfassender

Prüfungen diese Frist nicht eingehalten werden können, werden wir Ihnen eine Zwischeninformation über die Gründe der Verzögerung geben und Ihnen mitteilen, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller Parteien und der regulatorischen Vorgaben versuche wir, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Sobald unsere Recherche abgeschlossen ist, erhalten Sie von uns ein Antwortschreiben, in dem wir Ihnen unser abschließendes Prüfungsergebnis mitteilen und Ihnen, soweit möglich, einen Lösungsvorschlag unterbreiten.

### **Weitere Möglichkeiten**

Sofern im Falle einer Kundenbeschwerde ausnahmsweise keine einvernehmliche Lösung mit unserem Unternehmen gefunden werden kann, sind wir bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Je nachdem welchem Leistungsbereich unseres Unternehmens Ihre Beschwerde zuzuordnen ist, sind unterschiedliche Schlichtungsstellen zuständig.

Für den Fall, dass die Beschwerde eine Versicherungsvermittlung betrifft, ist der **Versicherungsombudsmann e. V.** zuständig.

Kontakt: Postfach 080632 | 10006 Berlin

Tel.: 0800-36 96 000 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen) Fax: 0800-36 99 000

(kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Betrifft die Beschwerde die Vermittlung einer privaten Krankenversicherung, besteht die Zuständigkeit des **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

Kontakt: Postfach 060222 | 10052 Berlin

Tel.: 0800-255 04 44 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen) Fax: 030-204 589 31

E-Mail: [ombudsmann@pkv-ombudsmann.de](mailto:ombudsmann@pkv-ombudsmann.de)

Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

Betrifft die Beschwerde eine Darlehensvermittlung, besteht die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kontakt: Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt

Telefon: +49 69 / 23 88 19 07

Telefax: +49 69 / 70 90 90 99 01

Internet:

<https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html>

Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Sofern Ihre Beschwerde die Vermittlung einer Kapitalanlage, insbesondere eines Investmentfonds oder eines Alternativen Investmentfonds sowie die Vermittlung einer Immobilie betrifft, besteht die Zuständigkeit der Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Kontakt: Straßburgerstraße 8, 77694 Kehl

Telefon: +49 7851 / 79 57 940

Telefax: +49 7851 / 79 57 941

Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Bitte achten Sie darauf, dass die Schlichtung erst angerufen werden kann, wenn Ihre Beschwerde gegenüber unserem Unternehmen mitgeteilt wurde und von uns entweder zurückgewiesen oder aber seit mehr als 2 Monaten nicht bearbeitet wurde.

Daneben haben Sie sowohl als Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit einer Klage vor dem zuständigen Zivilgericht.

Die Europäische Kommission hat gemäß der Richtlinie 2013/11/EU eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Diese OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Die OS-Plattform ist unter folgendem Link erreichbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**Weitere Adressen von Schlichtungsstellen und Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung erhalten Sie bei:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)