

## Pflichtangaben gemäß § 15 VersVermV

### Ihr Ansprechpartner vor Ort

Susann Männich  
Senior Consultant  
Selbständiger Vertriebspartner der **FINUM.Finanzhaus AG**

#### Homeoffice:

Dürerstraße 96, 01307 Dresden  
Mobil: 0172-5430587  
Mail: susann.maennich@finum.ag  
Web: www.finumfinanzhaus.de

Vermittlerregisternr: D-EKPE-3DJQL-26  
Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Nr. 2 GewO

Zuständige Aufsichtsbehörde für die Versicherungs- und Immobiliendarlehensvermittlung:  
Aufsichtsbehörde: IHK Dresden, Langer Weg 4, 01239 Dresden

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

DIHK | Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V.  
Breite Straße 29 | 10178 Berlin  
Tel.: 0180-600 58 50 (Festnetzpreis 0,20 €; Mobilfunkpreise max. 0,60 € / Anruf) Fax: 030-203 08-1000

Der Vertriebspartner bietet Ihnen im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung eine Beratung nach den gesetzlichen Vorschriften und eine Auswahl von Angeboten aus einer großen Anzahl von Produktpartnern.

### 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.

#### Hinweis:

Der Vertriebspartner ist nicht befugt, sich Eigentum oder Besitz an Geldern, Anteilsscheinen, Anteilen oder sonstigen Wertgegenständen von Kunden zu verschaffen oder solche von einem Kunden entgegenzunehmen.  
Er ist weder berechtigt, Entgelte im eigenen Namen gegenüber dem Kunden zu erheben, noch zum Inkasso beauftragt oder bevollmächtigt.

### Ihr Vertriebspartner handelt für FINUM.Finanzhaus AG

Kormoranweg 1 / 65201 Wiesbaden

Vorstand: Dr. Sebastian Grabmaier,  
Sabine Schmitz, Claus Gillen  
Aufsichtsrat: Ralph Konrad - Vorsitz.

Tel.: 06 11 - 33 53-0  
E-Mail: [info@finumfinanzhaus.de](mailto:info@finumfinanzhaus.de)

Fax: 06 11 - 33 53-350  
Internet: [www.finumfinanzhaus.de](http://www.finumfinanzhaus.de)

Die FINUM.Finanzhaus AG ist

- als Versicherungsmakler mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Nr. 2 der Gewerbeordnung, erteilt, durch die Industrie- und Handelskammer Wiesbaden tätig. Sie ist im Vermittlerregister unter der Registernummer: D-Q5BH-W9ZDA-17 registriert.

- als Immobiliendarlehensvermittler mit der Erlaubnis nach § 34 i Abs. 1 S. 1 GewO, erteilt durch den Magistrat der Landeshauptstadt Wiesbaden, Ordnungsamt Abt. Gewerbeswesen, tätig. Sie ist im Vermittlerregister unter der Registernummer: D-W-179-UWIG-32 registriert.

Zuständige Aufsichtsbehörde für die Versicherungsvermittlung:

#### IHK Industrie- und Handelskammer Wiesbaden

Wilhelmstr. 24-26 | 65183 Wiesbaden  
Tel.: 0611-1500-0 Fax: 0611-1500-222  
Internet: <http://www.wiesbaden.ihk.de>

Zuständige Aufsichtsbehörde für die Immobiliendarlehensvermittlung:

## Landeshauptstadt Wiesbaden

Ordnungsamt

Alcide-De-Gasperi-Str. 1 | 65197 Wiesbaden

Tel.: 0611-31-2538

Fax: 0611-31-3919

Internet: <http://www.wiesbaden.de>

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

DIHK | Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V.

Breite Straße 29 | 10178 Berlin

Tel.: 0180-600 58 50 (Festnetzpreis 0,20 €; Mobilfunkpreise max. 0,60 € / Anruf)

Fax: 030-203 08-1000

Kein Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens besitzt Anteile von mehr als 10 % an der FINUM.Finanzhaus AG gem. Art. 6 der Richtlinie 73 / 239 / EWG bzw. Art. 6 der Richtlinie 79 / 267 / EWG.

### Kundenbeschwerden

#### Beschwerdewege

Für den Fall, dass Sie als Kunde mit unseren Leistungen unzufrieden sind und sich beschweren möchten, können Sie jederzeit mit uns 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 Christian-Esch-Str. 2-4

ServiceCenter Troisdorf 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 versuchen 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)

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

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

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)

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

Fax: 030-204 589 31

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

Tel.: +49 69 / 23 88 19 07

Fax: +49 69 / 70 90 90 99 01

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

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

Sofern Ihre Beschwerde 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.

Die Europäische Kommission hat gemäß der Richtlinie 2013/11/EU eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (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/>

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

**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)

Die FiNUM.Finanzhaus AG ist im Rahmen Ihrer Zulassungen als Vermittler bzw. Makler tätig. Die FiNUM.Finanzhaus AG bedient sich vertraglich gebundener Vermittler i. S. v. § 84 Abs. 1 HGB (auch bezeichnet als Consultant, Senior Consultant, Partner, Senior Partner), die ausschließlich für die AG tätig sind und ihren Geschäftssitz in Deutschland haben.