

Leitlinien für ein Beschwerdemanagement

für

Jakob Posch
Steinplatz 5
83131 Nußdorf
Nachfolgend – Makler – genannt

Der Makler hat gemäß den gesetzlichen Vorgaben des § 17 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) für die Behandlung von Beschwerden ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Folgende Leitlinien sind dabei zu beachten:

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Unsere Kunden stehen stets im Mittelpunkt unserer Bemühungen.
Und dies nicht nur, wenn alles so läuft wie wir und Sie es sich wünschen.

Gerade dann, wenn Sie im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsvertrag, Ihrem Versicherungsschutz oder mit der Betreuung durch uns einmal unzufrieden sind, benötigen wir Ihre Unterstützung.

Nur mit Ihnen können wir unseren Service verbessern oder bestehende Unklarheiten oder Missverständnisse möglichst schnell aus der Welt schaffen.

Dazu haben wir für Sie unser Beschwerdemanagement eingerichtet.

Einrichtung Beschwerdemanagement

Der Makler gibt sich hiermit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben aus § 17 der VersVermV die folgenden Leitlinien für ein Beschwerdemanagement. Zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden nicht zum Betrieb des Maklers gehörender Personen und die Feststellung von Interessenkonflikten ist

Herr/Frau Jakob Posch
Tel: 08034 908395
Email: jakob@posch-finanzberatung.de
Nachfolgend – Beschwerdemanagement – genannt

Sämtliche im Unternehmen des Maklers beschäftigten Personen sind verpflichtet, eingehende Beschwerden an das Beschwerdemanagement weiterzuleiten.

Wie kann ich mich bei der Maklerfirma beschweren?

Um Ihre Beschwerde schnell zu bearbeiten, empfehlen wir Ihnen die Nutzung unsere E-mail-Adresse jakob@posch-finanzberatung.de. Über diese können Sie unseren Beschwerdebeauftragten unkompliziert und schnell erreichen.

Auch können Sie uns natürlich telefonisch, schriftlich oder persönlich kontaktieren

Welche Angaben helfen uns bei einer schnellen Bearbeitung Ihrer Beschwerde?

Mit den folgenden Informationen können Sie uns helfen, Ihr Anliegen schnell und zu Ihrer vollen Zufriedenheit bearbeiten zu können:

- Angaben zu Ihnen (Name, Vorname, Postanschrift)
- Ihre Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Eine ggf. relevante Versicherungsnummer
- eine Beschreibung des Sachverhalts und des mit der Beschwerde verfolgten Ziels

Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement ist verantwortlich für

- 1.) die Registrierung von Beschwerden in einem innerbetrieblichen Beschwerderegister,
- 2.) die Gewährung von Einsicht in das Beschwerderegister durch die zuständige Industrie- und Handelskammer,
- 3.) die fortlaufende Untersuchung und Bewertung der Daten zur Beschwerdebearbeitung,
- 4.) die Bestätigung des Eingangs der Beschwerde gegenüber dem Beschwerdeführer und dessen Unterrichtung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung,
- 5.) die Weiterleitung der Beschwerde an die zuständige Stelle und die Unterrichtung des Beschwerdeführers darüber, sofern die Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den der Makler nicht zuständig ist,
- 6.) die Veröffentlichung in geeigneter Weise von Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist,
- 7.) die umfassende Prüfung jeder Beschwerde und
- 8.) die unverzügliche Beantwortung der Beschwerde gegenüber dem Beschwerdeführer in einer verständlichen Sprache.

Wie behandeln wir Ihre Beschwerde?

Bei einer persönlichen oder telefonischen Ansprache klären wir Ihr Anliegen natürlich möglichst sofort und im Dialog mit Ihnen.

Ansonsten haben wir uns zum Ziel gesetzt, Ihr Anliegen innerhalb von einer Woche abschließend zu klären. Dazu prüfen wir Ihre Beschwerde stets sorgfältig.

Unsere Antwort erhalten Sie schriftlich oder, falls möglich, per Telefon.

Falls wir Ihr Anliegen nicht innerhalb von einer Woche abschließend klären können, bestätigen wir Ihnen zunächst den Eingang Ihrer Beschwerde per Brief (oder Email), wenn Sie sich auf dem Schriftweg an uns gewendet haben.

So wissen Sie, dass Ihr Anliegen bei uns angekommen ist.

Haben Sie uns die Beschwerde telefonisch oder persönlich mitgeteilt, verzichten wir auf eine gesonderte schriftliche Eingangsbestätigung.

Sollten wir mehr als zwei Wochen Zeit für die abschließende Bearbeitung benötigen, erhalten Sie von uns zunächst eine schriftliche oder telefonische Information zum Bearbeitungsstand Ihres Anliegens.

Sollte die Klärung Ihrer Angelegenheit – insbesondere bei der Einschaltung Dritter – längere Zeit in Anspruch nehmen, informieren wir Sie über Zwischenstände.

Beschwerdebearbeitung

Das Beschwerdemanagement hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche Beschwerden unverzüglich bearbeitet werden. Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung eines Kunden, die einen Hinweis auf einen angeblichen Fehler oder ein Fehlverhalten des Unternehmens im Rahmen der Kundenbeziehung oder Vertragserfüllung beinhalten. Die Beschwerden sind wie folgt zu bearbeiten:

- Dem Beschwerdeführer wird unverzüglich der Eingang seiner Beschwerde in geeigneter Form, vorzugsweise in Textform (z.B. E-Mail) bestätigt. Hierbei erfolgt auch ein Hinweis auf den Ablauf der Bearbeitung seiner Beschwerde.
- Die Beschwerde ist in das Beschwerderegister einzutragen und dort für eine Dauer von 10 Jahren zu archivieren. Hierzu sind folgende Daten einzutragen:
 - Das Datum des Eingangs der Beschwerde,
 - Der Gegenstand der Beschwerde,
 - Eine Kopie der Bestätigung über den Eingang der Beschwerde (nur soweit dies in Textform erfolgt ist),
 - Ein Bericht der durchgeführten Maßnahmen des Beschwerdemanagements,

- Eine Kopie der Antwort des Beschwerdemanagements an den Beschwerdeführer (nur soweit dies in Textform erfolgt ist)
- Das Beschwerdemanagement ergreift unverzüglich Maßnahmen zur Klärung der Beschwerde. Ggf. zusätzlich beteiligte Personen sollen angehört werden. Der Beschwerdeführer ist über die ergriffenen Maßnahmen und die Entwicklung des Beschwerdeverfahrens zu unterrichten.
- Betrifft die Beschwerde einen Gegenstand, für den der Makler nicht zuständig ist, so leitet das Beschwerdemanagement die Beschwerde an die geeignete Stelle weiter und unterrichtet den Beschwerdeführer hierüber.
- Nach Klärung des der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhaltes prüft das Beschwerdemanagement die Beschwerde und antwortet dem Beschwerdeführer in einer für diesen verständlichen Sprache. Sofern der Makler der Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen kann, erläutert das Beschwerdemanagement dem Beschwerdeführer die Gründe dafür und weist ihn auf Möglichkeiten hin, wie er sein Anliegen weiterverfolgen kann.
- Soweit der Beschwerde nicht abgeholfen werden konnte oder ein Interessenskonflikt offenbart, informiert das Beschwerdemanagement die Geschäftsführung des Maklers.

Innerhalb des gesamten Verfahrens ist, soweit möglich, auf eine mit dem Kunden einvernehmliche Lösung hinzuwirken.

Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung

Gerne weisen wir Sie auch darauf hin, dass Sie als Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung jederzeit die Möglichkeit haben, sich an den zuständigen Ombudsmann zu wenden.

Das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren ist für Sie kostenlos.

Die Kontaktdaten lauten:

Ombudsmann Private Versicherungen (außer private Krankenversicherungen, Kreditversicherungen, Rückversicherungen):

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 080632

10006 Berlin

Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Internet unter: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Krankenversicherungen:

Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 060222

10052 Berlin

Informationen über den Versicherungsombudsmann, das Beschwerdeverfahren und die Kontaktmöglichkeiten finden Sie im Internet unter: www.pkv-ombudsmann.de

4 Veröffentlichung des Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung

Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist, sind in der Erstinformation gemäß § 15 VersVermV zu veröffentlichen.

5 Überprüfung des Verfahrens

Die von dem Beschwerdemanagement geführte Beschwerderegister ist jährlich zum 31.12. des Kalenderjahres auszuwerten und die vorliegenden Leitlinien für das Beschwerdemanagement einer Prüfung zu unterziehen. Das Ergebnis ist der Geschäftsführung mitzuteilen.

Sind in der Folge systematische Fehler oder Mängel im Hinblick auf die Beratung oder den Umgang mit den Kunden aufgrund des Beschwerderegisters erkennbar, so hat die Geschäftsführung entsprechende Maßnahmen zu entwickeln, um diese abzustellen, bzw. die Qualität der Beratung zu verbessern. Ebenso sind die vorliegenden Leitlinien für das Beschwerdemanagement anzupassen, sofern Mängel in der Beschwerdebearbeitung oder Möglichkeiten zur Verfahrensverbesserung auftreten.