

Beschwerdeleitlinie der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG

Beschwerdeverfahren

Sich kümmern bedeutet auch, unzufriedenen Kunden volle Aufmerksamkeit zu widmen. Sollte entgegen unserem erklärten Ziel eine Beschwerde eingehen, unternehmen wir jede Anstrengung, die Unzufriedenheit der betreffenden Kunden zu beheben und ergreifen Maßnahmen, um eine erneute Beschwerde zu verhindern. Wie in einem solchen Fall im Einzelnen zu verfahren ist, entnehmen Sie bitte der nachfolgenden „Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung“.

Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung

Die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG gibt die folgenden Verfahrensweisen vor, wie Kundenbeschwerden zu bearbeiten sind:

Beschwerde:

Unter einer Beschwerde verstehen wir die von einer Person gegenüber der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf eine dieser Person unsererseits erbrachten Leistung. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Information oder Klärung. Dabei muss eine Beschwerde, um als solche zu gelten, nicht zwangsläufig mit dem Wort Beschwerde überschrieben sein.

Beschwerdeführer:

Als Beschwerdeführer gilt eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG Ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat und Leistungen von der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG erhalten hat.

Beschwerdeeinreichung:

Die Einreichung einer Beschwerde ist für unsere Kunden auf allen allgemein üblichen Wegen, d. h. mündlich, schriftlich, in Textform, durch den Beschwerdeführer selbst oder dessen Vertreter o. ä. möglich.

Beschwerdebearbeitungsvorgaben:

Beschwerden werden von der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG zügig, rechtlich korrekt, fair, effizient und unter gleichmäßiger Anwendung von vorher festgelegten Kriterien bearbeitet. Die eingegangene Beschwerde ist dem Kunden binnen drei Werktagen zu bestätigen. Der Kunde erhält nach zehn Werktagen eine Antwort auf seine Beschwerde.

Wenn die Bearbeitung der Beschwerde mehr als 10 Werktage in Anspruch nimmt, wird der Beschwerdeführer so früh wie möglich unter Angabe der notwendigen Zeit für die Bearbeitung und Antwort informiert. Im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung sind die Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

Verfahren für die Beantwortung von Beschwerden

Die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG wird

- sich darum bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und prüfen;
- in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren;
- ohne unnötig Verzögerung eine Antwort zu erteilen, kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiert das Versicherungsunternehmen auf adäquate Weise den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG voraussichtlich abgeschlossen sein wird;
- bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhalten der Beschwerde darlegen (z. B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden usw.); die Entscheidung soll – sofern der Beschwerdeführer dies wünscht – schriftlich erteilt werden.

Bereitstellung von Informationen:

Die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG wird

- a) auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informieren – sofern der Beschwerdeführer dies wünscht, schriftlich
- b) den Beschwerdeführer über die Weiterbearbeitung der Beschwerde informieren, falls eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann
- c) eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung bereitzustellen, mindestens:
 - Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist (z. B. die Art der vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, die Kontaktadresse, an die die Beschwerde zu richten ist),
 - das Verfahren, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird (z. B. wann der Eingang einer Beschwerde bestätigt wird, ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden, Ombudsstellen oder Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens usw. ;
- d) die Angaben unter c) auf leicht zugängliche Weise zu veröffentlichen, z. B. in Broschüren oder auf der Website der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG

Registrierung:

Beschwerden sind unternehmensintern zeitnah und auf eine dem Beschwerdeaufkommen entsprechend angemessene Weise (zum Beispiel in Form eines sicheren elektronischen Registers) sowie sicher (Datenschutz/Datensicherheit) zu registrieren. Erfasst werden sollten – soweit wie insbesondere rechtlich möglich-:

- der Gegenstand der Beschwerde und der Versicherungszweig (Leben[unterteilt in Beschwerden zu Verträgen mit und ohne Garantie], Kranken, KFZ, Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz, Gebäude/Hausrat, sonstige Zweige), auf den sich die Beschwerde bezieht, die

Stammdaten des Beschwerdeführers, die Daten zum Eingang und zur Bearbeitung/Beantwortung der Beschwerde,

- das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens. Die Beschwerdedokumentation sollte – soweit wie möglich – für einen angemessenen Zeitraum sicher (Datenschutz/Datensicherheit) archiviert werden. Sofern und soweit sich Beschwerden auf Mitarbeiter der M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG oder im Falle der Ausgliederung auf Mitarbeiter des Dienstleisters beziehen, bleiben arbeitnehmerschutzrechtliche Aspekte unberührt.

Die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG wird den zuständigen Behörden auf Verlangen jederzeit Einsicht in das Register gestatten.

Beschwerdeanalyse:

Die M&W Finanzoptimierung GmbH & Co. KG wird die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend analysieren (Beschwerdeanalyse), um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden. Folgende Maßnahmen kommen dabei in Betracht:

- Erfassung und Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Leistungen beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
- Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.

Gewährleistet sein sollte – soweit wie möglich - ,dass alle relevanten Unternehmensbereiche die für ihre Aufgabenbereiche erforderlichen Informationen über wiederholt auftretende oder systematische Probleme erhalten und Ihrerseits dokumentieren, welche Maßnahmen sie auf der Grundlage dieser Informationen getroffen haben.

Einhaltung der Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung:

Die Einhaltung der internen Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung liegt in der Verantwortung der Geschäftsleitung, die die Beschwerdebearbeitung fortlaufend auf Effektivität und Effizienz hin kontrolliert.