

BESCHWERDELEITLINIEN

Stand 24.04.2024

1. BESCHWERDELEITLINIE

Ich nehme die Wünsche, Bedürfnisse und die aktuelle Lebenslage meiner Kundinnen und Kunden ernst. Sie bilden die Grundlage meiner Beratung und der Auswahl von Angeboten, die ich ihnen vorschlage. Sollten meine Kundinnen und Kunden dennoch einen Grund zur Unzufriedenheit haben, ist es mir wichtig, der Beschwerde schnell und zielgerichtet nachzugehen, sie zu beheben und, wenn möglich, neue Beschwerden zu verhindern. Wie ich, „Claudia Behringer, Finanzcoach und -beratung“ (im Folgenden kurz „Claudia Behringer“) in einem solchen Fall vorgehe, ist der nachfolgenden „Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung“ zu entnehmen.

2. RICHTLINIE ZUR BESCHWERDEBEARBEITUNG

Ich, Claudia Behringer, gebe in dieser Richtlinie die Verfahrensweisen an, wie Kundenbeschwerden zu bearbeiten sind:

BESCHWERDE:

Unter einer Beschwerde verstehe ich die von einer Person mir gegenüber geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf eine meinerseits erbrachte Leistung. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von einfachem Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen 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 Leistungen von mir, Claudia Behringer, erhalten hat, mit dieser nicht einverstanden ist und daraufhin eine Beschwerde einlegt. Der Beschwerdeführer hat einen Anspruch darauf, dass ich seine Beschwerde prüfe.

BESCHWERDEEINREICHUNG:

Die Einreichung einer Beschwerde ist für meine Kundinnen und Kunden auf allen allgemein üblichen Wegen, d.h. mündlich, schriftlich in Papierform oder per E-Mail, durch den Beschwerdeführer selbst oder dessen Vertreter o. Ä. möglich.

Richten Sie Ihre Beschwerde an:

Postalisch: Claudia Behringer, Angerstraße 10, 96173 Oberhaid bei Bamberg, Deutschland

Per Telefon: +49 9503 259 00 27

Per E-Mail: info@claudiabehringer.de

BESCHWERDEBEARBEITUNGSVORGABEN:

Beschwerden werden von mir zügig, rechtlich korrekt, fair, effizient und unter gleichmäßiger Anwendung von vorher festgelegten Kriterien bearbeitet. Die eingegangene Beschwerde ist der Kundin bzw. dem Kunden binnen fünf Werktagen zu bestätigen. Nach zehn Werktagen erhält die Kundin bzw. der Kunde eine Antwort auf seine Beschwerde. Wenn die Bearbeitung der Beschwerde mehr als zehn 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:

Ich, Claudia Behringer, werde mich darum bemühen:

1. Sämtliche relevante Beweismittel und Informationen bzgl. der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;
2. In klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren;
3. Innerhalb der üblichen Fristen eine Antwort zu erteilen; kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiere ich den Beschwerdeführer auf adäquate Weise über die Gründe der Verzögerung und gebe an, wann meine Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird;
4. Bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, meinen Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darzulegen (z.B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden etc.); die Entscheidung soll – sofern der Beschwerdeführer dies wünscht – schriftlich erteilt werden.

BEREITSTELLUNG VON INFORMATIONEN:

Ich, Claudia Behringer, werde:

1. Auf Nachfrage oder bei Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informieren – sofern der Beschwerdeführer dies wünscht, schriftlich;
2. Den Beschwerdeführer über die Weiterbearbeitung der Beschwerde informieren, falls eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann (siehe dazu „Verfahren für die Beantwortung von Beschwerden“, Punkt 3);
3. Eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung bereitstellen, mindestens:
 - I. 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),
 - II. 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 etc.);
4. Die Angaben unter 3. auf leicht zugängliche Weise zu veröffentlichen, z.B. auf meiner Website www.claudiabehringer.de.

REGISTRIERUNG:

Ich, Claudia Behringer, registriere die Beschwerde. Hierzu existiert eine Excel-Tabelle unter dem Namen „Beschwerdemanagement Erfassung“. In dieser Tabelle werden zeitnah dokumentiert:

- Das Beschwerdedatum
- Der Beschwerdeweg
- Der Name und die Anschrift des Beschwerdeführers
- Der Gegenstand der Beschwerde
- Falls dies der Fall sein sollte, der Versicherungszweig (bei Leben unterteilt in Beschwerden zu Verträgen mit und ohne Garantien) oder die Kapitalanlage
- Die Dokumentation der Beschwerdebearbeitung (Inhalt und Datum)
- Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens

Beschwerden werden unter Berücksichtigung des Datenschutzes/ der Datensicherheit registriert und gespeichert.

Sofern und soweit sich Beschwerden auf Mitarbeiter von „Claudia Behringer, Finanzcoach und -beratung“ oder im Falle der Ausgliederung auf Mitarbeiter des Dienstleisters beziehen, bleiben arbeitnehmerschutzrechtliche Aspekte unberührt.

Ich werde den zuständigen Behörden auf Verlangen jederzeit Einsicht in das Register gestatten.

BESCHWERDEANALYSE:

Ich, Claudia Behringer, werde 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:

1. Erfassung und Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
2. Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Leistungen beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen;
3. Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.
4. Gewährleistet sein sollte – so weit 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 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.