

Beschwerdeleitlinie

Wir nehmen die Wünsche, Bedürfnisse und die aktuelle Lebenslage unserer Kunden ernst. Sie bieten die Grundlage unserer Beratung und der Auswahl von Angeboten, die wir ihnen vorschlagen. Sollten unsere Kunden dennoch einen Grund zur Unzufriedenheit haben, ist es uns wichtig, der Beschwerde schnell und zielgerichtet nachzugehen, sie zu beheben und wenn möglich, neue Beschwerden zu verhindern. Wie die MehrWert GmbH in einem solchen Fall vorgeht, ist der nachfolgenden „Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung“ zu entnehmen.

Richtlinie zur Beschwerdebearbeitung

Die MehrWert GmbH gibt in dieser Richtlinie die Verfahrensweisen an, wie Kundenbeschwerden zu bearbeiten sind:

Beschwerde:

Unter einer Beschwerde verstehen wir die von einer Person gegenüber der MehrWert GmbH geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf eine unsererseits 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 der MehrWert GmbH erhalten hat, mit dieser nicht einverstanden ist und daraufhin eine Beschwerde einlegt. Der Beschwerdeführer hat einen Anspruch darauf, dass die MehrWert GmbH ihre Beschwerde prüft.

Beschwerdeeinreichung:

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

Telefonisch unter: +49 951-30125565

Mail: beschwerde@mehrwert-finanzen.de

Postanschrift: MehrWert GmbH; Geschäftsführer Gottfried Baer; Hainstr. 23; 96047 Bamberg

Beschwerdebearbeitungsvorgaben:

Beschwerden werden von der MehrWert GmbH zügig, rechtlich korrekt, fair, effizient und unter gleichmäßiger Anwendung von vorher festgelegten Kriterien bearbeitet. Die eingegangene Beschwerde ist dem Kunden binnen fünf 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 MehrWert GmbH wird sich darum bemühen:

1. sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;
2. in klarer, eindeutig verständlicher Sprache zu kommunizieren;
3. ohne unnötige Verzögerung eine Antwort zu erteilen; kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiert die MehrWert GmbH auf adäquate Weise den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die MehrWert GmbH voraussichtlich abgeschlossen sein wird;
4. bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt der MehrWert GmbH hinsichtlich der Beschwerde eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung 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 MehrWert GmbH 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 (siehe dazu „Verfahren für die Beantwortung von Beschwerden, Punkt 3“);
- c) eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung bereitstellen, mindestens:
 1. 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),
 2. 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. auf der Website der MehrWert GmbH.

Registrierung:

Die MehrWert GmbH registriert die Beschwerde. Hierzu existiert eine Excel-Tabelle unter dem Namen „Beschwerdemanagement Erfassung“ auf dem Server (Pfad: „Organisation/Leitfäden/Beschwerdemanagement“). 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 / Beteiligung
- die Dokumentation der Beschwerdebearbeitung (Inhalt und Datum)
- das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens

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

Sofern und soweit sich Beschwerden auf Mitarbeiter der MehrWert GmbH oder im Falle der Ausgliederung auf Mitarbeiter des Dienstleisters beziehen, bleiben arbeitnehmerschutzrechtliche Aspekte unberührt.

Die MehrWert GmbH wird den zuständigen Behörden auf Verlangen jederzeit Einsicht in das Register gestatten.

Beschwerdeanalyse:

Die MehrWert GmbH 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:

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; und
3. Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.
4. 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 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.

Bamberg, 23.02.2018
Ort, Datum

MehrWert GmbH
für Finanzberatung
und Vermittlung
Hainstraße 23 · 96047 Bamberg
Tel. 09 51 / 3 01 25-565
Fax 09 51 / 3 01 25-567

Unterschrift Geschäftsleitung