

Beschwerdemanagement afm Richtlinie

Stand 02-2019

1. Vorwort

Für afm ist die Zufriedenheit unserer Kunden und Partner ein großes Anliegen. Es ist uns wichtig, diesen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kunden-/Partnerzufriedenheit und eine langfristige Bindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a) Alle Kunden, potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), und Partner die von den Aktivitäten der afm Unternehmungsgruppe berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- b) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der afm Unternehmungsgruppe. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an die afm Unternehmungsgruppe gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerde@afm-gruppe.de

geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

afm assekuranz-finanz-makler GmbH
Abteilung Beschwerdemanagement
Kaiser-Wilhelm-Straße 9
20355 Hamburg

- c) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnr., E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die afm Unternehmungsgruppe wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- d) Nach Eingang der Beschwerde erstellt die afm Unternehmensgruppe ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- e) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die afm Unternehmensgruppe strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- f) Gibt die afm Unternehmensgruppe der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

- a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- b) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der afm Unternehmungsgruppe veröffentlicht.