DELFINANZ
Intelligenter investieren.

Interne Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung für Dirk Scheliga (Firmierung unter Delfinanz):

Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung

*Mit der Bearbeitung von Beschwerden ist **Herr Dirk Scheliga** betraut.*

Kundenbeschwerden sind nach Maßgabe der folgenden Leitlinien zu bearbeiten:

*Jede eingehende Beschwerde wird im **Beschwerderegister „DIRK SCHELIGA/ DELFINANZ“** registriert. Der zuständigen Industrie- und Handelskammer wird jederzeit gestattet, Einsicht in dieses Register zu nehmen und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu untersuchen und zu bewerten.*

Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer unverzüglich zu bestätigen. Gleichzeitig ist der Beschwerdeführer über den Gang des Verfahrens zur Beschwerdebearbeitung zu unterrichten. Dabei ist ihm auch die voraussichtliche Dauer der Bearbeitungszeit mitzuteilen.

Der Beschwerdeführer ist darauf hinzuweisen, dass er auch die Möglichkeit hat, eine Beschwerde bei der in der Kunden-Erst-Information genannten Schlichtungsstelle einzulegen. Dem Beschwerdeführer sind die Adresse, die Fax- und die Telefonnummer der Schlichtungsstelle mitzuteilen. Es wird hierbei auf die aktuelle Kunden-Erst-Information verwiesen, die auf dieser Homepage hinterlegt ist.

Sollte die Beschwerde einen Gegenstand betreffen, für den unser Unternehmen nicht zuständig ist, ist der Beschwerdeführer hierüber unter Erläuterung der Gründe umgehend zu unterrichten. Soweit möglich, ist dem Beschwerdeführer die zuständige Stelle bekannt zu geben. Zuständig ist unser Unternehmen für alle Beschwerden, die unsere gesamte Vermittlungstätigkeit betreffen, einschließlich der Beratung vor und nach Versicherungsvertragsschluss, sowie das Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, auch im Schadenfall.

Die Beschwerde ist umfassend zu prüfen und in klarer, verständlicher Sprache zu beantworten.

Die Beschwerde ist grundsätzlich unverzüglich zu beantworten. Sollte eine unverzügliche Antwort nicht möglich sein, ist der Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, zu unterrichten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Dirk Scheliga

DELFINANZ
Intelligenter investieren.

Muster für zu veröffentlichende Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung:

Informationen zum Umgang mit Beschwerden

Sehr verehrter Kunde !

Ihre Zufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Falls Sie dennoch einmal nicht mit unserer Tätigkeit zufrieden sein sollten, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen.

Die Beschwerde kann schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail eingereicht werden. Sie können dazu die im Impressum unserer Internetseite angegebenen Adress- und Kontaktdaten verwenden.

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die ungefähre Bearbeitungszeit. Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend hierüber und teilen Ihnen, soweit uns dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

Wir werden Ihre Beschwerde umfassend prüfen und uns bemühen, diese schnellstmöglich zu beantworten. Sollte dies einmal nicht möglich sein, unterrichten wir Sie über die Gründe der Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Benachrichtigungen und Informationen schriftlich.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir Ihnen die Gründe hierfür und weisen Sie auf etwaig bestehende Möglichkeiten hin, wie Sie Ihr Anliegen weiter verfolgen können.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk Scheliga