

Leitlinie zur Beschwerdebearbeitung der KFM

- 1) Als Beschwerde wird eine zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Maklertätigkeit oder im Hinblick auf den Vertragspartner/Anbieter verstanden. Dies ist zu unterscheiden von der Bearbeitung von Reklamationen zu Vertragsaspekten, Schadenaspekten etc.. Mit einer Beschwerde können Sie sich jederzeit formlos per Post an

KFM Kreditversicherungs- und Factoringmakler GmbH
Rosa-Luxemburg-Str 4 d
14482 Potsdam

oder per Mail an kfm@kfm-makler.de wenden.

- 2) Beschwerden werden innerhalb von wenigen Werktagen bestätigt und der Beschwerdeführer erhält ergänzend einen Hinweis auf diese Leitlinie als Information zum weiteren Vorgehen.
- 3) Soweit nicht wir als Makler der Betroffene der Beschwerde sind, wird die Beschwerde innerhalb einer Woche an den betroffenen Anbieter zur Stellungnahme weitergeleitet und der Beschwerdeführer darüber informiert.
- 4) Unser Anliegen ist es, dass die Beschwerde innerhalb von 2 Wochen geprüft wird und der Beschwerdeführer innerhalb dieser Zeit eine Stellungnahme incl. einer Begründung für den Standpunkt des Betroffenen erhält. Ist die Einhaltung dieses Zeitrahmens nicht möglich erhält der Beschwerdeführer darüber eine schriftliche Information mit den Gründen und dem voraussichtlichen Zeitpunkt der Stellungnahme.
- 5) Sollte eine Beschwerde nicht zufriedenstellend geklärt werden können, so besteht ggf. die Möglichkeit sich zur außergerichtlichen Streitbeilegung an den Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 080632, 10006 Berlin zu wenden. Weitere Kontaktdaten sind: Tel. 0800-3696000, Fax 0800-3699000, Mail beschwerde@versicherungsombudsmann.de und Internet www.versicherungsombudsmann.de.

Interne Maßnahme: Alle Beschwerden und die dazugehörigen Unterlagen werden 5 Jahre aufbewahrt.