

Beschwerdemanagement-Grundsätze der finja Gesellschaft für Finanzberatung mbH

Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden hat für uns höchste Priorität. Wir sehen es als unsere Aufgabe, Kritik als Chance zur Verbesserung aufzunehmen und haben daher ein strukturiertes Beschwerdemanagement eingerichtet. Unser Ziel ist es, Beschwerden zeitnah, fair und lösungsorientiert zu bearbeiten und systematische Schwachstellen nachhaltig zu beheben. Mit diesem Ansatz fördern wir langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und stärken das Vertrauen in unsere Dienstleistungen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Berechtigte

- Beschwerden können von allen Kundinnen und Kunden sowie potenziellen Interessenten der finja eingereicht werden.

2. Beschwerdekanäle

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der finja Gesellschaft für Finanzberatung mbH. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparkasse KölnBonn gerichtet werden.

- Elektronisch per E-Mail: beschwerde@finja-finanz.de
- Telefonisch unter: +49 221 22281009
- Schriftlich an:

finja Gesellschaft für Finanzberatung mbH
Habsburgerring 2
50674 Köln

3. Erforderliche Angaben für die Bearbeitung

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, E-Mail).
- Genaue Beschreibung des Sachverhalts.
- Klare Formulierung des Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Klärung von Missverständnissen).
- Relevante Dokumente oder Nachweise (sofern verfügbar).
- Im Falle einer Vertretung: Nachweis der Berechtigung.

4. Bearbeitungsprozess

- Der Eingang der Beschwerde wird unverzüglich bestätigt.
- Eine Antwort erfolgt spätestens innerhalb von zwei Wochen. Bei komplexen Fällen, die mehr Zeit in Anspruch nehmen, wird dies dem Beschwerdeführenden rechtzeitig kommuniziert.
- Wenn die Beschwerde nicht vollständig stattgegeben wird, erfolgt eine transparente Begründung.

5. Weiterleitung und Eskalation

- Beschwerden, die potenzielle Regelverstöße betreffen, werden an die Abteilung Compliance und, falls erforderlich, an den Datenschutzbeauftragten weitergeleitet.
- Verbesserungsanregungen werden durch den Head of Sales geprüft.

Sonstiges

1. Kostenfreiheit

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

2. Evaluation

- Die Beschwerdemanagement-Prozesse werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.