

Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt durch die Geschäftsführung von allfinanztest.de GmbH Dtl.

Beschwerden bearbeiten wir nach den folgenden Leitlinien:

- Beschwerden werden im Beschwerderegister geführt. Der zuständigen Industrie- und Handelskammer wird jederzeit Einsicht in dieses Register gestattet und die Daten zur Beschwerdebearbeitung werden fortlaufend untersucht und bewertet.
- Wir bestätigen dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde, halten ihn über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung unterrichtet und teilen ihm die voraussichtliche Bearbeitungszeit mit.
- Sofern eine Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, werden wir den Beschwerdeführer hierüber informieren. Als Sachwalter des Kunden werden wir vom Kunden häufig auch zu Beschwerden angesprochen, zu denen wir nicht der richtige Adressat sind. Sofern wir den richtigen Adressaten für die Beschwerde kennen, bieten wir dem Beschwerdeführer (unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften) an, ihn an die zuständige Stelle weiterzuleiten.
- Eine Beschwerde wird von uns umfassend geprüft und beantwortet
- Sollte eine unverzügliche Antwort nicht möglich sein, unterrichten wir den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- Wenn wir einer Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen können, erläutern wir dem Beschwerdeführer die Gründe dafür und weisen ihn auf die Möglichkeiten hin, wie er sein Anliegen weiterverfolgen kann.

Verfahren zur Beschwerdebearbeitung:

Für uns steht Ihre Zufriedenheit stets an erster Stelle. Dennoch kann es einmal vorkommen, dass Sie Grund für eine Beanstandung haben. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei uns einzureichen. Dies ist per Brief, Telefax oder E-Mail möglich; die notwendigen Kontaktdaten finden Sie auf dieser Webseite.

Den Eingang Ihrer Beschwerde werden wir Ihnen bestätigen und Sie über den geschätzten Bearbeitungszeitraum informieren. Auf Wunsch erteilen wir Ihnen alle Unterrichtungen schriftlich. Sollten wir feststellen, dass wir für Ihre Beschwerde nicht zuständig sind bzw. ihr nicht oder nicht vollständig nachkommen können, werden wir Ihnen die Gründe erläutern und Sie ggf. auf Möglichkeiten hinweisen, wie Sie Ihr Anliegen weiterverfolgen können. Es erfolgt keine Rechts- und Steuerberatung.