

Beschwerdemanagement

Der rechtlich korrekte und faire Umgang mit unseren Mitgliedern stellt einen wichtigen Aspekt unserer täglichen Arbeit und des Verbraucherschutzes dar.

Beschwerdemanagement betrifft den systematischen unternehmerischen Umgang mit Kundenbeschwerden.

Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, unzufriedene Kunden zu vermeiden, die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen zu nutzen und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu erhöhen.

Zudem bedarf es einer konsistenten Gestaltung von personalpolitischen, informations-technologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift.

Beschwerde/Definition

Eine Beschwerde ist eine gegenüber der LIGA Krankenversicherung geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder eine von Ihr gebotene Dienstleistung.

Beschwerde kann auch sein, die nicht zwangsläufig mit dem Wort Beschwerde überschrieben ist.

Als Beschwerdeführer definieren wir alle Personen, die einen Anspruch haben, dass wir als LIGA Krankenversicherung die Beschwerde prüfen.

Informationen

Als Versicherungsunternehmen haben wir die Pflicht, auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde, Sie über das Verfahren zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu informieren. Wenn Sie dies wünschen auch schriftlich.

Ferner müssen wir Sie über den Stand der Bearbeitung Ihrer Beschwerde unterrichten, sofern eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann.

Eine unverzügliche Bearbeitung ist bei einer Antwort innerhalb von 5 Arbeitstagen erfolgt.

Beschwerdeeinreichung

Ihre Beschwerde können Sie auf allen üblichen Wegen (mündlich, fernmündlich, schriftlich, per FAX, per Mail) bei den auf unserer Internetseite gedruckten Kontaktdaten einreichen.

Grundsätzlich können Beschwerden bei jedem Sachbearbeiter eingereicht werden.

Wir garantieren Ihnen die sofortige Bearbeitung Ihrer Beschwerde und die Weiterleitung an eine interne Beschwerdekoordinierungsstelle. Den Eingang Ihrer Beschwerde werden wir sofort schriftlich bestätigen.

Sollten Sie mit unserer Beschwerdebearbeitung nicht zufrieden sein oder nach unserer Antwort Ihre Beschwerde aufrecht erhalten wollen, können Sie sich an die Ombudsstelle oder aber auch an die Bundesaufsicht für Finanzdienstleistungen (BaFin) wenden.

Ombudsstelle

Dr. Helmut Müller
Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 060222
10052 Berlin
Tel. 01802/550444
Fax. 030/20458931

BaFin

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Tel. 0228/410080
Fax. 0228/41081550