

# BESCHWERDEMANAGEMENT

## VERFAHREN ZUR BESCHWERDEBEARBEITUNG

### INFORMATIONEN ZUM ABLAUF

Erstklassige Leistungen und zufriedene Kunden sind uns sehr wichtig. Sie haben Anregungen zur Verbesserung unserer Arbeitsabläufe? Oder Hinweise zu Formularen? Gerne nehmen wir diese entgegen, denn wir sind offen für Anregungen und Kritik und stellen uns einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Sollte es trotz aller Bemühungen einen Anlass zur Beschwerde geben, haben wir im Folgenden hilfreiche Informationen für Sie.

#### 1. BESCHWERDEN

Postanschrift:  
WAVE Management AG  
Beschwerdemanagement  
VHV-Platz 1  
30177 Hannover

Telefon: 0511.907 – 25 00  
Telefax: 0511.907 – 25 24  
E-Mail: [beschwerde@wave-ag.de](mailto:beschwerde@wave-ag.de)

#### 2. WELCHE INFORMATIONEN BENÖTIGEN WIR?

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefon-/Fax-Nummer)
- Darstellung und Erläuterung Ihres Anliegens (Beschwerdegegenstand und Forderung)
- notwendige Unterlagen

Zur Einreichung einer Beschwerde kann ebenso das „Beschwerdeformular“ verwendet werden, welches auf [www.wave-ag.de](http://www.wave-ag.de) verfügbar ist oder gern auf Anfrage zugestellt wird.

#### 3. EINGANGSBESTÄTIGUNG

Selbstverständlich wird Ihre Beschwerde vertraulich behandelt und so schnell wie möglich bearbeitet. Nach Beschwerdeeingang wird Ihnen umgehend eine Eingangsbestätigung mit den Angaben zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens übersandt.

Mit diesem Eingangsbescheid bestätigen wir Ihnen Datum und Inhalt Ihrer Beschwerde, die Nennung der anstehenden Klärungsschritte sowie einen Termin, bis zu dem voraussichtlich der Sachverhalt geklärt ist.

#### 4. ABSCHLIESSENDE STELLUNGNAHME

Nach Klärung des Sachverhaltes erhalten Sie in Textform eine abschließende Stellungnahme. Sollte die Entscheidung nicht vollständig Ihrem Ansinnen entsprechen, werden wir dies eingehend erläutern.

# INFORMATIONEN ZUM ABLAUF

## 5. AUFRECHTERHALTEN IHRER BESCHWERDE

Sollten Sie Ihre Beschwerde bei einem für Sie nicht zufriedenstellenden Ergebnis aufrechterhalten, stehen Ihnen folgende Möglichkeiten weiter offen:

**A)** Sie wenden sich an die außergerichtliche Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese vermittelt bei Auseinandersetzungen zwischen Kunden und Finanzdienstleistern. Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn

Telefon: 0228 / 4108-0  
Telefax: 0228 / 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

**B)** Wird das Ergebnis der Schlichtung von einem der Beteiligten nicht angenommen, bleibt der ordentliche Rechtsweg weiter offen. Das bedeutet, dass Sie als Verbraucher die Gerichte anrufen können, um Ihren Streit dort entscheiden zu lassen.

## 6. BESCHWERDEERFASSUNG

Alle Beschwerden werden von uns an einer zentralen Stelle erfasst, analysiert und ausgewertet. Ziel ist dabei

- die hohe Zufriedenheit unserer Kunden zu erhalten
- Fehlerquellen zu erkennen und zu beseitigen
- Prozesse zu optimieren
- Streitigkeiten zu vermeiden

## 7. METHODIK DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

Bei der Beschwerdebearbeitung stellt die WAVE insbesondere Folgendes sicher:

- sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich einer Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;
- in klarer, eindeutiger und verständlicher Sprache zu kommunizieren;
- innerhalb von 10 Arbeitstagen eine Antwort zu erteilen. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die WAVE den Beschwerdeführer anhand eines Zwischenbescheids über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird;
- bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt der WAVE hinsichtlich der Beschwerde eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden, darzulegen.