



Der Umgang mit bei dem St. Martinus Priesterverein eingehenden Informationen, Anregungen und Beschwerden (Beschwerdemanagement des St. Martinus Priestervereines)

Im Einklang mit und als Ausprägung aus unserer Unternehmensphilosophie wird der Umgang mit bei dem St. Martinus Priesterverein eingehenden Informationen, Anregungen und Beschwerden von Offenheit und Transparenz geprägt und somit ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess/Weiterentwicklungsprozess ermöglicht. Wir vertreten die Auffassung, dass Informationen, Anregungen und Beschwerden unserer Mitglieder keinesfalls dazu führen dürfen, bei Mitarbeitern, Vorstand und Aufsichtsrat einen „Rechtfertigungszwang“ auszulösen, sondern vielmehr als Instrument angesehen werden müssen, das es der Solidargemeinschaft St. Martinus Priesterverein ermöglicht, Service und Dienstleistungsqualität unseres Unternehmens zu optimieren

Daher haben wir uns dafür entschieden, den Umgang mit bei dem St. Martinus Priesterverein eingehenden Informationen, Anregungen und Beschwerden verbindlich für Mitarbeiter, Vorstand und Aufsichtsrat des St. Martinus Priestervereines schriftlich zu fixieren und somit auch die Beachtung und Umsetzung der Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen wie in dem Rundschreiben 3/2013 (VA) der BaFin vom 20.09.2013 dargelegt, zu entsprechen.

Beschwerde/Beschwerdeführer

Unter dem Begriff Beschwerde verstehen wir die von einem (potenziellen) Versicherungsnehmer, einem Versicherten, einem Begünstigten, einem Geschädigten Dritten gegenüber dem St. Martinus Priesterverein geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf den Versicherungsvertrag oder eine ihr gebotene Dienstleistung.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadenbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung.

Dabei muss eine Beschwerde, um als solche zu gelten, nicht zwangsläufig mit dem Wort „Beschwerde“ überschrieben sein.

Beschwerdemanagement

Der Vorstand des St. Martinus Priestervereines legt folgende interne Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung schriftlich fest, die mit Billigung des Aufsichtsrates (Aufsichtsratsbeschluss) für das Unternehmen verbindliche Geltung erlangen.

Für die Umsetzung und Überwachung der Einhaltung dieser internen Linien ist der Vorstand verantwortlich.

Alle mit der Beschwerdebearbeitung befassten Mitarbeiter des St. Martinus Priestervereines erhalten ein Exemplar der internen Leitlinien in Schriftform und bestätigen den Erhalt sowie die Kenntnisnahme mit einem entsprechenden Bestätigungsvermerk, der in einem Ordner mit dem Titel „Der Umgang mit bei dem St. Martinus Priesterverein eingehenden Informationen, Anregungen und Beschwerden“ abgelegt und in dem Sekretariat der Geschäftsleitung aufbewahrt wird.



Beschwerdeeinreichung

Bei Eingang einer Beschwerde in dem oben näher definierten Sinne, die sowohl mündlich, schriftlich in Textform durch das Mitglied bzw. potenzielle Mitglied, einem Begünstigten, einem geschädigten Dritten oder jeweils dessen Vertreter eingereicht werden kann, erfasst der jeweilige Sachbearbeiter, Vorstand, bei dem die Beschwerde eingeht auf dem dafür vorgesehenen Beschwerdeformular den Namen des Beschwerdeführers, dessen Versicherungsnummer, sowie die Adresse des Beschwerdeführers. Das Datum des Eingangs der Beschwerde, sowie die Form des Eingangs der Beschwerde ist zu erfassen. Der Mitarbeiter, Vorstand, bzw. Aufsichtsrat, der die Beschwerde aufgenommen hat, bestätigt dies durch einen Vermerk auf dem Beschwerdeformular.

Das Beschwerdeformular ist nun, wenn möglich tagesgleich, der Beschwerdekoordinierungsstelle vorzulegen, die diese Vorlage ebenfalls schriftlich bestätigt. Um eine Prozessneutralität, eine rechtlich korrekte und faire Behandlung der Beschwerdeführer zu gewährleisten, richtet der St. Martinus Priesterverein eine Beschwerdekoordinierungsstelle ein. Die Sachbearbeiterin Frau Franziska Alle wird mit der Wahrnehmung dieser Aufgabe betraut.

Die Beschwerdekoordinierungsstelle erfasst den Grund der Beschwerde, sowie gegebenenfalls den von der Beschwerde betroffenen Mitarbeiter und legt das in soweit ergänzte Formular wenn möglich tagesgleich dem Beschwerdemanger vor, der diese Vorlage auf dem Beschwerdeformular schriftlich bestätigt.

Der Beschwerdekoordinierungsstelle ist die Aufgabe übertragen dem Beschwerdeführer eine schriftliche Bestätigung (per Post, per Fax, per Mail) des Beschwerdeeinganges sowie der Weiterleitung an den Beschwerdemanager zukommen zu lassen.

Um eine rechtlich korrekte und faire Behandlung der Beschwerdeführer, sowie eine flache Hierarchie zu gewährleisten, ist die Funktion des Beschwerdemangers bei dem St. Martinus Priesterverein bei den Vorständen angesiedelt. Sollte die Beschwerde einen der Vorstände des St. Martinus Priestervereines persönlich betreffen, wird die Funktion des Beschwerdemangers von dem persönlich nicht betroffenen Vorstandsmitglied übernommen. Sind beide Vorstandsmitglieder von der Beschwerde persönlich betroffen, nimmt der Aufsichtsratsvorsitzende, bzw. dessen Stellvertreter die Funktion des Beschwerdemangers wahr.

Der Beschwerdemanager ist verpflichtet, die ihm vorgelegte Beschwerde umgehend zu bearbeiten, dem Beschwerdeführer spätestens zwei Wochen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Mitteilung zukommen zu lassen, die im Regelfall eine abschließende Bearbeitung der Beschwerde beinhaltet, in besonders gelagerten Ausnahmefällen hinsichtlich der rechtlichen Beurteilung der Beschwerdegründe eine Mitteilung über den Stand des Beschwerdeverfahrens unter Angabe der Gründe, die eine längere Bearbeitung erforderlich machen, zu übermitteln.

Der Beschwerdemanager hält diese Vorgänge in dem Beschwerdeformular fest, ordnet gegebenenfalls Folgemaßnahmen an, die dem zuständigen Sachbearbeiter zur Erledigung übertragen werden. Dieser hat die Erledigung gegenüber dem Beschwerdemanager zu bestätigen.

Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist der Beschwerdekoordinierungsstelle die Aufgabe übertragen, die Beschwerde statistisch zu erfassen.



Diese statistische Erfassung erfolgt in Form einer Excel-Tabelle die einem gesonderten Ordner abgespeichert wird und in diesem Ordner von diesem Zeitraum von drei Jahren vorzuhalten ist.

Informationen der Versicherungsnehmer

Der St. Martinus Priesterverein weist darauf hin, dass Informationen, Anregungen und Beschwerden grundsätzlich bei jedem Sachbearbeiter eingereicht werden können, der diese dann an die Beschwerdekordinierungsstelle,

Frau Franziska Alle Tel. 0711-600738 Email Franziska.Alle@stmartinusvvag.de

weiterleitet. Selbstverständlich können Sie Ihre Informationen, Anregungen und Beschwerden auch direkt bei der Beschwerdekordinierungsstelle oder aber den Vorständen des St. Martinus Priestervereines einreichen.

Für den Fall, dass Ihrer Beschwerde nicht entsprochen wird und Sie diese Beschwerde aufrecht erhalten wollen, können Sie sich an die Ombudsstelle oder aber auch an die BaFin wenden.

Ombudsstelle

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

BaFin

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel. 0228/41080
Fax.0228/41081550

Das Verfahren im Umgang mit bei dem St. Martinus Priesterverein eingehenden Informationen, Anregungen und Beschwerden wird auf der Website des St. Martinus Priestervereines veröffentlicht. Ein Hinweis auf die Veröffentlichung auf der Website des St. Martinus Priestervereines erfolgt auf dem Jahresinformationsblatt an die Mitglieder des St. Martinus Priestervereines, das im Dezember 2013 an alle Mitglieder des St. Martinus Priestervereines versendet wird.