

BESCHWERDEVERFAHREN FÜR KUNDEN UND POTENTZIELLE KUNDEN DER VM VERMÖGENS-MANAGEMENT GMBH

1. INFORMATIONEN ZUM BESCHWERDEMANAGEMENT

ZIEL DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

Für die VM Vermögens-Management GmbH steht die Zufriedenheit der Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, den Kunden die Möglichkeit zu geben, neben Anregungen und Lob auch Kritik an unserer Arbeit äußern zu können.

Wir haben deshalb ein zentrales internes Beschwerdemanagement eingerichtet. Dessen Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um etwaige systemische Schwachstellen oder Fehler in unseren Prozessen zu erkennen und zu beheben. Damit wollen wir die Zufriedenheit der Kunden und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potentieller Kunde an die VM Vermögens-Management GmbH im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.

VERFAHREN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

- (1) Alle (potentiellen) Kunden, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der VM Vermögens-Management GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Unser Ziel ist es, jede Beschwerde möglichst im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen.
Beschwerden können elektronisch (E-Mail), per Fax, auf dem Postweg und auch mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden richten Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse: beschwerde@vmgruppe.de

Für Beschwerden auf dem Postweg nutzen Sie bitte folgende Anschrift:

VM Vermögens-Management GmbH
Berliner Allee 10
40212 Düsseldorf

Alle Mitarbeiter der VM Vermögens-Management GmbH sind angewiesen, bei ihnen eingehende Beschwerden unverzüglich an das zentrale interne Beschwerdemanagement zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.

- (3) Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - genaue Beschreibung des Sachverhalts, der die Beschwerde ausgelöst hat;
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung unterschiedlicher Auffassungen etc.);
 - Kopien der zum besseren Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung.

- (4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung die Antwort.
- (5) Gibt die VM Vermögens-Management GmbH der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält dieser eine verständliche und nachvollziehbare Begründung.

TRANSPARENZ, COMPLIANCE UND MELDUNG VON BESCHWERDEN GEMÄSS WPHGMAANZV

Nach Eingang einer Beschwerde wird in jedem Einzelfall geprüft, ob eine der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu meldende Beschwerde vorliegt. Sofern dies zutrifft, erfolgt die Meldung binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde an das Melderegister der BaFin.

SONSTIGES

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorstehenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

2. AUßERGERICHTLICHE BESCHWERDE- UND RECHTSBEHELFSVERFAHREN / ZUSTÄNDIGE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die VM Vermögens-Management GmbH nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor den nachstehend genannten Verbraucherschlichtungsstellen teil. Verbraucher können, unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, die genannten Schlichtungsstellen im Rahmen ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs anrufen. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen als den genannten Verbraucherschlichtungsstellen nimmt die VM Vermögens-Management GmbH nicht teil.

Bei Streitigkeiten mit Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen:

Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank

Postfach 100602, 60006 Frankfurt/M.
Telefon: 069 9566-3232, Telefax: 069 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

Bei Streitigkeiten mit Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs oder sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1a S. 2 KWG betreffen:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn
Telefon: 0228 41080, Telefax: 0228 410862299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de/schlichtungsstelle