

BESCHWERDEMANAGEMENT

Unser Ziel ist es, Ihnen stets den bestmöglichen Service zu bieten.

Sollten Sie trotzdem einmal Grund zur Beschwerde haben, nehmen Sie gerne mit uns Kontakt auf. Nur so können wir unsere Servicequalität steigern und unsere internen Prozesse optimieren.

Die Bearbeitung und Klärung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

SO ERREICHEN SIE UNS

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über folgende Wege an uns wenden:

- persönlich an Ihren Vermittler
- per E-Mail direkt an compliance@bfv-ag.de
- per Telefon unter der Nummer +49 6171 9150 560
- per Brief an folgende Adresse:
BfV Bank für Vermögen AG
Beschwerdemanagement
Frankfurter Landstraße 62a
61440 Oberursel

FOLGENDE INFORMATIONEN BENÖTIGEN WIR VON IHNEN

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, bitten wir Sie, folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift
- ggfs. Name Ihres zuständigen Vermittlers
- genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis, das zur Beschwerde führte, aufgetreten ist
- auf welches Produkt bzw. welchen Service sich Ihre Beschwerde bezieht
- Darstellung des Beschwerdegrunds, d.h. eine detaillierte Ausführung und Beschreibung, warum Sie als Kunde mit dem vermittelten, konkreten Produkt oder der Beratungs- oder Vermittlungsleistung unzufrieden sind
- Erwerbs- oder Abschlussdatum des betroffenen Produkts
- sonstige sachdienliche Informationen in Bezug auf Ihre Beschwerde, wie z.B. Detailangaben zum Beratungs- oder Vermittlungsgespräch o.ä.

PROZESSABLAUF

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von unserem Unternehmen unverzüglich eine schriftliche Eingangsbestätigung. Im Falle Ihrer anwaltlichen Vertretung wird aufgrund gängiger Praxis auf eine gesonderte Eingangsbestätigung an Ihren Anwalt verzichtet.

Auf jede Beschwerde werden wir grundsätzlich innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen schriftlich antworten, wenn Sie uns keine andere angemessene Bearbeitungsfrist gesetzt haben. Sollte im Einzelfall aufgrund erforderlicher umfassender Prüfungen diese Frist nicht eingehalten werden können, werden wir Ihnen eine Zwischeninformation über die Gründe der Verzögerung geben und Ihnen mitteilen, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller Parteien und der regulatorischen Vorgaben versuchen wir, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Sobald unsere Recherche abgeschlossen ist, erhalten Sie von uns ein Antwortschreiben, in dem wir Ihnen unser abschließendes Prüfungsergebnis mitteilen und Ihnen, soweit möglich, einen Lösungsvorschlag unterbreiten.

MANCHMAL BRAUCHT ES EINEN DRITTEN

Neben der Beschwerde an uns direkt haben Sie immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden.

Hierfür verweisen wir auf § 18 Streitschlichtung unserer [AGB](#).