

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Grundsätzliches

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potenzielle Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Spiekermann & CO AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Spiekermann & CO AG, die der internen Revision unterliegt. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Spiekermann & CO AG richten.

Elektronische Beschwerden können Sie an die E-Mail-Adresse

beschwerde@spiekermann-ag.de

schicken. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Spiekermann & CO AG – Vorstand
Rolandstr. 10 – 49078 Osnabrück

Mündliche Beschwerden können Sie an jedem Standort den dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vortragen.

Um Ihre Beschwerde zeitnah bearbeiten zu können, benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden, zum Beispiel Schreiben, Reporting, Konto- oder Depotauszüge)
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Spiekermann & CO AG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer einen Anruf oder eine direkte mündliche Rückmeldung. Ist der Gegenstand der Beschwerde ein Finanzinstrument (zum Beispiel ein Wertpapier) so versenden wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeinganges. Die Spiekermann & CO AG strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Gibt die Spiekermann & CO AG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält dieser dafür eine verständliche Begründung. Sollte die Begründung keine zufriedenstellende Lösung für den Beschwerdeführer darstellen, kann er sich in Schriftform an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Wir sind Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV) und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. Daher ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen die Schlichtungsstelle des VuV zuständig:

VuV-Ombudsstelle

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

<http://vuv-ombudsstelle.de/>

Sonstiges

Die Bearbeitung der Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Spiekermann & CO AG veröffentlicht.