

Grundsätze der WuV GmbH für das Beschwerdemanagement

1. Im Falle einer Kundenbeschwerde mit Bezug auf die Tätigkeit der WuV GmbH wird empfohlen, diese Beschwerde in Textform (schriftlich, Telefax, E-Mail) bei der WuV GmbH einzureichen. Die Beschwerde sollte die Beanstandung benennen und begründen.

Sie ist zu richten an:

Wachstum und Value Finanzportfolioverwaltung GmbH

– Compliancebeauftragter –

Pacellistraße 8

80333 München

2. Im Falle einer mündlichen Beschwerde bei einem Mitarbeiter erstellt dieser ein Protokoll über die Beschwerde und informiert den Compliancebeauftragten. Er wird den Kunden auf die Möglichkeit der Einreichung einer Beschwerde in Textform hinweisen.

3. Die Beschwerde wird bei der WuV GmbH im Beschwerdebuch eingetragen. Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Diese enthält auch einen Hinweis auf den weiteren Verfahrensweg und den voraussichtlichen Zeitrahmen für eine Antwort.

4. Die WuV GmbH wird die beteiligten Mitarbeiter und Stellen zu einer kurzfristigen Stellungnahme auffordern und den Sachverhalt klären. Nach Eingang der Stellungnahme und Klärung des Sachverhaltes wird sie den Kunden über das Ergebnis und ihre Einschätzung informieren. Sofern der Beschwerde nicht im vollen Umfang abgeholfen wird, wird der Kunde auch auf das Recht zur Weiterverfolgung seines Anliegens durch die Einleitung eines Verfahrens vor einer Beschwerdestelle oder einem Zivilgericht hingewiesen.

Die Bearbeitung der Beschwerde durch die WuV GmbH ist mit keinerlei Kosten für den Kunden verbunden.

5. Die WuV GmbH ist keiner Einrichtung zu einer alternativen Streitbeilegung (Schiedsstelle) angeschlossen.

Stand: 01.10.2019