

Leitfaden für Kundenbeschwerden

Sehr geehrte Kunden,

um in Fall einer Beschwerde eine möglichst rasche und transparente Lösung herbeizuführen, haben wir folgende Vorkehrungen getroffen:

So erreichen Sie uns

Persönlich: Direkt bei Ihrem Berater
Telefonisch: Direkt bei Ihrem Berater oder unter 02181-49 53 500
E-Mail: info@gvmag.de
Postweg: Gonçaves Vermögensmanagement AG, Beschwerdemanagement,
Blumenweg 9 in 41363 Jüchen

Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht unmittelbar lösen, bestätigen wir deren Eingang und teilen Ihnen einen Ansprechpartner sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Die Beschwerdebearbeitung

Wir setzen uns mit dem beanstandeten Sachverhalt auseinander und werden in der Regel innerhalb von 4 Wochen ab Eingang Antwort geben. Sollten wir mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Zwischeninformationen.

Unsere Antwort

Auf Basis unserer Recherche prüfen wir Ihre Beschwerde. Wir sind bestrebt eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kann es leider vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden:

Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V.,
VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt, www.vuv-ombudsstelle.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin),
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, poststelle@bafin.de, www.bafin.de

Ihre Gonçaves Vermögensmanagement AG

Stand Januar 2021