

Informationsblatt Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser Maßstab. Sollten wir Ihre Erwartungen einmal nicht erfüllt haben, teilen Sie uns dies bitte mit.

1. Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden können Sie kostenfrei und formfrei an uns richten:

An: wevest Vermögensverwaltung AG, Beschwerdemanagement

Post: Kurfürstendamm 30, 10719 Berlin

E-Mail: info@wevest.de

Telefon: +49 (0)30 364 28 57 54

2. Benötigte Informationen

Um Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:

- Ihren Namen und Kontaktdaten
- Eine kurze Schilderung des Sachverhalts (Gegenstand der Beschwerde)
- Soweit vorhanden: Relevante Unterlagen oder Kopien der Korrespondenz

3. Ablauf der Bearbeitung

Nach Eingang Ihrer Beschwerde prüfen wir den Sachverhalt unverzüglich unter Einbeziehung der betroffenen Fachbereiche. Wir bestätigen Ihnen den Eingang und bemühen uns um eine zügige Klärung. Die Antwort erfolgt in Textform (z. B. per E-Mail).

4. Bearbeitungszeit

Die Bearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Kalenderwochen. Sollte die Prüfung komplexer sein und mehr Zeit in Anspruch nehmen, informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und den voraussichtlichen Zeitpunkt der abschließenden Antwort.

5. Schlichtungsstelle & Aufsicht

Wir sind nicht verpflichtet und nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Der Rechtsweg bleibt unbenommen. Unabhängig davon haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einzureichen:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de