



Beschwerdeverfahren für Kunden und potenzielle Kunden der Werther und Ernst Vermögensverwalter GmbH

Vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden stehen für uns an erster Stelle. Daher ist es für uns wichtig jedem Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben Kritik zu äußern. Ihre Anregungen, Hinweise oder konstruktive Kritik nutzen wir, um uns stetig zu verbessern. Eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anliegen hat bei uns oberste Priorität.

Sie können deshalb Ihre Beschwerden direkt an die Geschäftsführung der Werther und Ernst Vermögensverwalter GmbH richten:

Werther und Ernst Vermögensverwalter GmbH
Herrn Willi Ernst
Altstädter Kirchstr. 6
33602 Bielefeld

Durch die Beschwerden entstehen keine Kosten.

Folgende Informationen sind für uns wichtig:

Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
eine Beschreibung des Sachverhaltes und des erwünschten Ergebnisses
(z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
Kopien von Unterlagen, die uns helfen, Ihr Anliegen besser zu verstehen (sofern vorhanden);
eine Vertretungsberechtigung, sofern Sie sich als Antragssteller im Auftrag eines anderen Kunden an uns wenden.

So bearbeiten wir Ihr Anliegen:

Sie erhalten nach Eingang Ihrer Mitteilung eine Eingangsbestätigung. Bei direkter Klärung erhalten Sie umgehend eine Antwort. Uns ist es sehr wichtig, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Bei komplexen Sachverhalten streben wir einen Zeitraum von ca. einem Monat an. Auch hier erhalten Sie eine entsprechende Information.

Zudem können sich Kunden gemäß § 4b FinDAG an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Die Beschwerden sind per Brief, Fax oder E-Mail bei der BaFin einzulegen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten. Die Beschwerde ist zu richten an:

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



Außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren / Streitbeilegungsverfahren

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können die Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, die Schlichtungsstelle anrufen, die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtet ist. Diese ist wie folgt zu erreichen:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt
Fax: + 49 (0)69 / 2388 1919
Email: schlichtung@bundesbank.de

Die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) kann bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) sowie bei Bankgeschäften und Finanzdienstleistungen im Sinn des § 1 Absatz 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und § 1 Absatz 1 a Satz 2 KWG unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, angerufen werden. Diese ist wie folgt zu erreichen:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat ZR 3
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Fax: +49 (0)228 / 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de