

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierzu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, um die angemessene und zeitnahe Bearbeitung zu gewährleisten. Alle eingehenden Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Schwierigkeiten zu beheben. Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden und potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) der Heidelberger Vermögensmanagement GmbH (kurz: Heidelberger Vermögen) können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Heidelberger Vermögen. Reklamationen oder Beschwerden können Sie uns telefonisch, postalisch, per Fax oder E-Mail an folgende Kontaktdaten mitteilen:

Telefon: 06221 18509 – 21

E-Mail: kontakt@heidelberger-vermoegen.de

Post an: Heidelberger Vermögensmanagement GmbH
Beschwerdemanagement
Kurfürsten-Anlage 8
69115 Heidelberg

3. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde, Sie erhalten unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sollten wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang in Ihrem Interesse klären können, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per Brief, Fax oder E-Mail. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit. Innerhalb von vier Wochen nach Eingang erhalten Sie von uns einen abschließenden Bescheid per Brief, Fax oder E-Mail. Sollte dies nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.
4. Gibt die Heidelberger Vermögen der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.
5. Sollte es dennoch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie stets die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an folgende Stelle zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Schlichtungsstelle, Referat ZR 3
Graurheindorfer Str. 108, D-53117 Bonn
Tel.: +49 (0) 228 4108-0; Fax: +49 (0) 228 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de
<https://www.bafin.de>

6. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.