

# Wir kümmern uns um Ihr Anliegen!

Liebe Kunden,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in finanziellen Angelegenheiten sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Um Ihre Beschwerde möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Kundendialog einfachen Schritten.

## So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrem Berater
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrem Berater oder unter 0211 / 416 2910 (zentrales Beschwerdemanagement)
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an [info@gsam-ag.de](mailto:info@gsam-ag.de)
- **Schriftlich:** Senden Sie Briefe bitte an GSAM + Spee Asset Management AG, Beschwerdemanagement, Steinstrasse 137, 47798 Krefeld

## Das können Sie erwarten

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

## Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 4 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

## So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

## Manchmal braucht es einen Dritten

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

## Zuständige Schlichtungsstelle

Für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen ist die Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. zuständig: VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main, [yuv-ombudsstelle.de](http://yuv-ombudsstelle.de)

Wir sind Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen.

### **Europäische Online-Streitbelegungsplattform**

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS- Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn  
und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 228 4108-0

Fax: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de) <http://www.bafin.de>

Ihre GSAM + Spee Asset Management AG