

Informationen zum Umgang mit Beschwerden von Kunden und Interessenten bei der Capitell Vermögens-Management AG

Es ist unser Bestreben, dass Sie mit den von uns erbrachten (Dienst-)Leistungen stets zufrieden sind. Hierfür stellen wir hohe Ansprüche an unsere Mitarbeiter und unsere Prozesse.

Sollten wir diesen Ansprüchen einmal nicht gerecht werden und Sie unzufrieden mit unserer Leistung sein, so bitten wir Sie uns dies mitzuteilen. Hierzu steht Ihnen neben Ihrem persönlichen Berater auch die von uns hierfür eingerichtete, zentrale Beschwerdemanagementfunktion zur Verfügung, an die Sie sich jederzeit wenden können. Gerne per E-Mail (Beschwerdemanagement@capitell-ag.de) oder auch postalisch (Capitell AG, Hedderichstr. 55-57, 60594 Frankfurt).

Als Beschwerde betrachten wir dabei jede Äußerung von Unzufriedenheit, die Sie als Kunde oder Interessent an uns richten und die im Zusammenhang mit einer Wertpapierdienstleistung oder Wertpapiernebenleistung steht, die wir für Sie erbringen. Eingehende Beschwerden werden unverzüglich von uns geprüft und innerhalb von drei Bankarbeitstagen nach Eingang schriftlich in Form einer Rückmeldung bearbeitet. Sollte die endgültige Bearbeitung aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes weitere Zeit in Anspruch nehmen, so teilen wir Ihnen dies im Rahmen unserer ersten Rückmeldung mit und informieren Sie über den Sachstand und die voraussichtliche Dauer der endgültigen Bearbeitung. Das Beschwerdeverfahren ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Sofern Sie uns gegenüber als Verbraucher im Sinne des BGB auftreten, können Sie sich im Falle vermögensrechtlicher Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen auch an die Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V., in dem wir Mitglied sind, wenden. Die Schlichtungsstelle erreichen sie über deren Internetauftritt (www.vuv-ombudsstelle.de) oder postalisch (VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main). Als ein durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (kurz: BaFin) beaufsichtigtes Unternehmen können Sie sich mit Ihrer Beschwerde gemäß § 4b FinDAG auch an die BaFin wenden. Dies ist möglich per Brief, Fax oder E-Mail (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Fax: 0228 4108 1550, E-Mail: poststelle@bafin.de). Darüber hinaus besteht die Möglichkeit zivilrechtlich Klage einzureichen.

Für weitere Fragen zum Beschwerdeverfahren der Capitell AG steht Ihnen Ihr Berater jederzeit gerne zur Verfügung

Ihre Capitell Vermögens-Management AG