VISUALVEST

Beschwerdegrundsätze von VisualVest für Privatanleger

Anregungen und Beschwerden

Uns ist es sehr wichtig, dass du mit uns zufrieden bist. Deshalb nehmen wir es sehr ernst, wenn du dich beschwerst und versuchen dein Anliegen schnellstmöglich zu klären. Wir arbeiten ständig daran, unsere Leistungen weiter zu verbessern. Deine Sicht der Dinge hilft uns dabei. Die eingegangenen Beschwerden werten wir aus, um wiederkehrende Fehler und Probleme schnell zu erkennen und zu beheben. Dafür haben wir eine qualifizierte Beschwerdestelle eingerichtet.

Adressat, Form und Inhalt der Beschwerde

Dir stehen mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit uns offen:

Ruf uns an
+49 (0) 69 9623 55 001
Du erreichst uns Montag bis
Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr

Schreib uns eine E-Mail
kontakt@kundenservice.visualvest.de

Beschwerden kannst du formlos und kostenfrei an uns richten.

Unser Beschwerdeverfahren

Wir bearbeiten deine Beschwerde unverzüglich. Sollte es einmal länger dauern, informieren wir dich rechtzeitig darüber. Du erhältst eine individuelle Nachricht, sobald wir dein Anliegen bearbeitet haben.
Manche Dinge lassen sich leichter in einem Gespräch klären. Daher rufen wir dich an, wenn es sich anbietet.

Wir prüfen jede Beschwerde individuell. Wenn nötig beziehen wir auch Dritte in die Recherche mit ein, beispielsweise andere Gesellschaften der Union Investment Gruppe oder externe Dienstleister. Dies kann die Bearbeitungszeit verlängern.
Unser Beschwerdeverfahren wird in regelmäßigen Abständen von der internen Revision und unserer Compliance-Abteilung überprüft. Ebenso prüfen uns externe und unabhängige Prüfer. Diese achten besonders darauf, dass alle gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

Alle bei uns eingegangen Beschwerden sowie die zur Lösung getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Was kannst du tun, wenn du mit unserer Antwort nicht einverstanden bist?

In diesem Fall kannst du ein sogenanntes „Streitbeilegungsverfahren“ nutzen - bitte wende dich an die folgende Schlichtungsstelle:

Büro der Ombudsstelle
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: (030) 6449046-0
Telefax: (030) 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Die VisualVest GmbH sowie die depotführende Gesellschaft für Investmentfonds, die Union Investment Service Bank AG, nehmen am Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Weitere Informationen zur Ombudsstelle und ihrem Verfahren findest du unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

Für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen kannst du dich auch an die Online-Streitbeilegungs-plattform der EU (Europäische Union) wenden unter www.ec.europa.eu/consumers/odr. Bitte gib dort die Kontaktadresse der Union Investment Service Bank AG service@union-investment.de an.

Außerdem kannst du dich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) beschweren. Dies ist möglich, wenn du den Eindruck hast, es würde gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen. Die BaFin überprüft dann, dass alle gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

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

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitschlichtungsverfahren unberührt.