



Beschwerdemanagement / Verfahrensbeschreibung

Beschwerdeverfahren für Kunden und potenzielle Kunden der PVV AG

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, jedem Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen hat die PVV AG eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten. Neben Ihrem Kundenbetreuer, können Sie Ihre Beschwerden postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse richten:

PVV AG

Compliance-Beauftragter
Herrn Dr. Andreas Schyra
Frankenstraße 348
45133 Essen

E-Mail: andreas.schyra@pvv-ag.de

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts sowie des Beschwerdegrunds und unter Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdemanagementfunktion (bzw. dem Compliance-Beauftragten) oder Ihrem Kundenbetreuer eingereicht werden.

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden zeitnah nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu Ihrer Beschwerde erhalten. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, werden wir Sie, unter Angabe der entsprechenden Gründe, zeitnah informieren.

Als Kunde oder potentieller Kunde der PVV AG können Sie sich mit einer Beschwerde, gemäß § 4 b des Gesetzes über die Finanzdienstleistungsaufsicht (FinDAG), auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden und Ihren Sachverhalt schildern. Ihre Beschwerde richten Sie schriftlich an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

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

Des Weiteren hat der Verband unabhängiger Vermögensverwalter e.V. (VuV), eine VuV-Ombudsstelle, als Anlaufstelle bei Meinungsverschiedenheiten mit einem Verbandsmitglied, eingerichtet.

Als ordentliches Mitglied des VuV sind wir verpflichtet, an der Beilegung entsprechender, dort hinterlegter Streitigkeiten mitzuwirken. Die Ombudsstelle erreichen Sie unter folgenden Kontaktdaten:

VuV-Ombudsstelle

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

E-Mail: <http://vuv-ombudsstelle.de/>

Zudem haben Sie die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.