

## **Beschwerdeprozess**

Unser Ziel ist es, Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen in einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns eine Antwort erhalten.

### **So erreichen Sie uns:**

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

- Ihr Berater wird als Ihr direkter Ansprechpartner bei der i-vip GmbH allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren regelmäßigen Gesprächen äußern.
- Bitte richten Sie Beschwerden schriftlich oder per E-Mail (info@ivip-vermoegen.de) an die i-vip GmbH.

### **Diese Informationen benötigen wir von Ihnen:**

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um die folgenden Informationen:

- Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.
- Welches Ziel verfolgen Sie mit Ihrer Beschwerde, z.B. Vertragsrückabwicklung, Schadensersatz oder allgemeine Beschwerde.
- Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.
- Legen Sie Kopien (z.B. des Vertrages, Abrechnungen, Kontoauszug ect.) bei.

### **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. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

### **So antworten wir Ihnen:**

Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

### **Manchmal braucht es einen Dritten:**

Sollte es dennoch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben sie immer

die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an folgende Stelle zu wenden.

Ombudsmannverfahren:

.

Die Anschrift der VuV-Ombudsstelle lautet:

VuV-Ombudsstelle

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

Weitere Informationen zur VuV-Ombudsstelle (u.a. Kommunikationsdaten, Verfahrensordnung, Antragsformular) erhalten Sie unter <http://vuv-ombudsstelle.de>