

Beschwerden

Eventuelle Beschwerden können Sie der AnCeKa Vermögensbetreuungs AG telefonisch, per Fax oder per E-Mail unter den unten genannten Kontaktdaten mitteilen. Bitte geben Sie dazu Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten sowie eine Beschreibung Ihres Anliegens an.

Ansprechpartner/Ablauf:

Sie erhalten unverzüglich per Brief, Fax oder E-Mail eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Sodann bemühen wir uns, Ihr Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von sieben Werktagen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per Brief, Fax oder E-Mail. Nach Abschluss der Prüfung erfolgt von unserer Seite eine Stellungnahme. Sollte dies nicht innerhalb von vier Wochen (nach Eingang) möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.

AnCeKa Vermögensbetreuungs AG
Compliance/Beschwerdemanagement
Schraderstraße 4
87600 Kaufbeuren
Telefon 08341-96673 - 0 oder Fax - 20
E-Mail: info@anceka.de

Schlichtungsstelle des VuV

Der Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV) hat eine Schlichtungsstelle („VuV-Ombudsstelle“) (nach Maßgabe der EU-Richtlinie Nr. 2013/EU vom 21.05.2013) über die alternative Streitbeilegung eingerichtet. Vor der VuV-Ombudsstelle sollen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedern des VuV im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungsgeschäften in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren beigelegt werden können. Die AnCeKa Vermögensbetreuungs AG ist Mitglied des VuV und damit dieser Schlichtungsstelle angeschlossen. Für den Fall, dass einer Kundenbeschwerde zwischen den Parteien nicht unmittelbar abgeholfen werden kann, wird damit die Möglichkeit eröffnet, seitens des Kunden die Schlichtungsstelle anzurufen. Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei.

Die Anschrift der VuV-Ombudsstelle lautet:

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60596 Frankfurt am Main

Weitere Informationen zur VuV-Ombudsstelle erhalten Sie unter <http://vuvombudsstelle.de>