



Information zum Beschwerdemanagement

Unser Ziel ist es, dass Sie eine qualitativ hochwertige Betreuung und Verwaltung Ihrer Vermögenswerte erfahren und uns gerne weiterempfehlen. Daher es uns wichtig, dass Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind sowie eine umfassende und kompetente Beratungs- und Serviceleistung erhalten. Sollte dies einmal nicht der Fall sein und Sie Anlass zur Beschwerde haben, bitten wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur so können wir uns qualitativ verbessern, interne Prozesse optimieren und Ihre Zufriedenheit steigern.

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über verschiedene Wege an uns wenden:

- Per Brief an folgende Adresse: Huber, Reuss & Kollegen Vermögensverwaltung GmbH
Beschwerdemanagement
Steinsdorfstr. 13
80538 München
- Per E-Mail unter der E-Mail-Adresse: beschwerdemanagement@hrkvv.de

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, geben Sie uns bitte Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten sowie eine Beschreibung Ihres Anliegens an.

Sie erhalten von uns unverzüglich per Brief oder per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde und somit einen Nachweis, dass wir uns darum kümmern. Ab diesem Zeitpunkt steht Ihnen ein unabhängiger Ansprechpartner für Anfragen zur Verfügung.

Sodann bemühen wir uns, Ihr Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per Brief oder per E-Mail.

Innerhalb von vier Wochen nach Eingang erhalten Sie von uns einen abschließenden Bescheid per Brief oder per E-Mail. Sollte dies zeitlich nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.

Es kann vorkommen, dass wir trotz intensiver Bemühungen keine für Sie akzeptable Lösung finden können. Verbraucher können sich an die Schlichtungsstelle des VuV wenden.

Wir sind Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV) und nach dessen Satzung verpflichtet, am Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. Daher ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen die Schlichtungsstelle des VuV zuständig. Die Anschrift lautet:

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60596 Frankfurt am Main
Internet: www.vuv-ombudsstelle.de