



## Beschwerdemanagement

### Präambel

Die Kundenzufriedenheit ist fester Bestandteil des Unternehmenserfolges der VALEXX AG.

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir sehen diese als Chance, Schlussfolgerungen für das gesamte Unternehmen abzuleiten und die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten.

### Ablauf

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen. Sie als Kunde entscheiden, auf welchem Weg Sie Ihre Beschwerde unserer Beschwerdestelle vortragen möchten. Wenden Sie sich bitte an:

VALEXX AG  
Beschwerdestelle  
Oststr. 1  
59269 Beckum

Telefon: 02521 - 824460  
Fax: 02521 - 8244666  
E-Mail: [info@valexx.de](mailto:info@valexx.de)

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

1. Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer und ggf. die E-Mailadresse)
2. Kurze Beschreibung des Sachverhaltes
3. Formulierung des Begehrens bzw. Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte
4. Ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Eingehende Beschwerden werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an die Beschwerdestelle zur weiteren Bearbeitung und Analyse weitergeleitet.

Ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde lassen wir Ihnen grundsätzlich innerhalb von 3 Werktagen zukommen. Sollte die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden können, erhalten Sie anstelle einer Eingangsbestätigung bereits ein entsprechendes Antwortschreiben zum Beschwerdevergang.

Anderenfalls erfolgt eine Antwort je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs.



## **Möglichkeiten alternativer Streitbeilegungsverfahren**

### **Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland (VuV):**

Aufgrund unserer Mitgliedschaft im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. haben Sie die Möglichkeit am Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen.

VuV-Ombudsstelle  
Stresemannallee 30  
60596 Frankfurt am Main  
[www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):**

Gemäß Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz § 4b haben Sie die Möglichkeit Ihre Beschwerde bei der BaFin einzulegen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Telefon: 0228 - 41080  
Fax: 0228 - 41081550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)