

## Information zum Beschwerdemanagement

Unser Ziel ist es, dass Sie eine qualitativ hochwertige Betreuung 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: GSV GmbH Vermögensmanagement, Marchwartweg 45, 85635 Höhenkirchen, Beschwerdemanagement Herrn Günter Schlennert

- Per E-Mail unter der E-Mail-Adresse: [welcome@gsv-vermoegen.de](mailto:welcome@gsv-vermoegen.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. Dafür stehen Ihnen gem. Art. 4 h der Richtlinie 2013/11/EU auch alternative Streitbelegungsmöglichkeiten wie z.B.

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Straßburger Str. 8 77694 Kehl Telefon: +49 7851 7957940 Telefax: +49 7851 7957941 Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de) E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Diese Schlichtungsstelle ist eine „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ nach § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG