Beginselen inzake het klachtenbeheer van de ICM InvestmentBank AG

ICM InvestmentBank AG
UNABHÄNGIGE VERMÖGENSVERWALTER

AANPAK VAN HET KLACHTENBEHEER

Voor ons heeft de tevredenheid en het vertrouwen van onze klanten de hoogste prioriteit. Het is voor ons belangrijk u de mogelijkheid te bieden om kritiek te geven als er eens iets is dat niet naar tevredenheid gaat. We hebben daarom een klachtendienst ingericht en hebben maatregelen voorzien voor het klachtenbeheer.

De klachten moeten gestuurd worden naar:

ICM InvestmentBank AG
Abt. Compliance
- vertraulich - Weintraubengasse 2
90403 Nürnberg

Tel. +49-(0)911-20 650-30
Fax. +49-(0)911-20 650-50, 51
v.linzmeier@i-c-m.de

U kunt zich vanzelfsprekend ook te allen tijde tot uw contactpersoon ter plaatse wenden.

Voor de bewerking van de klachten hebben we de volgende gegevens nodig:

- De volledige contactgegevens van de persoon die de klacht indient (adres, telefoonnummer, eventueel e-mailadres)
- Beschrijving van de reden van de klacht
- Informatie over wat de bedoeing is van de klant (bijv. verhelpen van de fout)
- Eventueel kopies van de documenten die nodig zijn om de klachtprocedure te begrijpen

Verloop van de klachtprocedure

Diegene die de klacht indient, ontvangt een bevestiging dat de klacht goed is toegekomen. Afhankelijk van de complexiteit an de klacht volgt het antwoord binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht. Als de klacht tijdig kan worden bewerkt om het geval af te sluiten, ontvangt de indiener van de klacht meteen een antwoord bij de ontvangstbevestiging.

Voor u als klant is deze service vanzelfsprekend gratis.

Als we in onze dialoog met u eens geen voor u bevredigende oplossing zouden vinden, hebt u nog steeds de mogelijkheid om u schriftelijk te wenden tot de
Arbitragedienst voor geschillen betreffende het vermogensrecht die voortvloeien uit financiële dienstverleningscontraccten

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60569 Frankfurt
Telefax: +49 69 66055019
E-mail: contact@vuv-ombudsstelle.de

Bovendien kunt u zich schriftelijk of via het online-portaal wenden tot het
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (het Duitse instituut voor toezicht op de financiële dienstverlening)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefoon: +49 (0) 228 / 4108 - 0
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Verder kunt u opteren voor de gerechtelijke weg.

De hierboven vermelde beginselen worden regelmatig gecontroleerd.

Stand: 01 mei 2018

ICM InvestmentBank AG