Grundsätze über das Beschwerdemanagement der ICM InvestmentBank AG

ICM
InvestmentBank AG
UNABHÄNGIGE VERMÖGENSVERWALTER

UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN

Für uns hat die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden höchste Priorität. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, wenn einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit läuft. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Beschwerden richten Sie bitte an:

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

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort wenden oder unser Kontakt-Formular im Internet nutzen.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angaben, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung)
- ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Für Sie als Kunde ist dieser Service selbstverständlich kostenfrei.

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer die Möglichkeit, sich in Textform an die
Schlichtungsstelle für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen

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

zu wenden.

Sie können sich darüber hinaus schriftlich oder über deren Onlineportal an die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** wenden

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: +49 (0) 228 / 29 97 02 99
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: 29.12.2022

Ihre ICM InvestmentBank AG