

Beschwerdemanagement

Die Mitarbeiter von ansa capital management engagieren sich in besonderem Maße für einen optimalen Service und handeln mit einem hohen Anspruch an Professionalität und Qualität. Ein kontinuierlicher und partnerschaftlicher Kontakt mit unseren Kunden ist uns wichtig. Dieses gilt natürlich auch für unser Beschwerdemanagement. Wir haben Standards für die Dokumentation von Beschwerden und für den Umgang mit diesen festgelegt. Nach diesen handeln wir und bearbeiten Beschwerden stets fair, effektiv und unverzüglich. Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potentieller Kunde an die ansa capital management GmbH im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung richtet.

Sie können Ihre Beschwerde postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse richten

ansa capital management GmbH
- Compliance -
Hochstraße 2
64625 Bensheim

E-Mail: compliance@ansa.de

Wir werden uns unverzüglich, in der Regel innerhalb von fünf Werktagen, bei Ihnen melden. Sollte die Bearbeitung Ihrer Beschwerde längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie von uns hierzu eine Zwischeninformation.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenfrei.

Zudem können sich Kunden gemäß § 4b FinDAG mit Beschwerden an die BaFin wenden. Die Beschwerden sind per Brief, Fax oder E-Mail bei der BaFin einzulegen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten. Die Beschwerde ist zu richten an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-62299
E-Mail: poststelle@bafin.de

Auf der Homepage der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist ein Formular für die Beschwerdemeldung abrufbar (https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/BaFin/bafin_node.html#doc7850196bodyText1) und der Weg zur Einreichung beschrieben.