
GRUNDSÄTZE FÜR DAS BESCHWERDEMANAGEMENT

1. Vorwort

Da für uns die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle steht, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen bezüglich des Beschwerdemanagements vorgesehen.

Hierdurch können wir eine angemessene und zügige Bearbeitung von möglichen Kundenbeschwerden gewährleisten. Sämtliche eingehenden Beschwerden werden von unserer Beschwerdestelle in Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern ausgewertet, um möglichen Fehlern und Problemen begegnen zu können.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potenzielle Kunden, die mit den Dienstleistungen der SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH in Berührung kommen, können eine Beschwerde einlegen. Zuständig für die Bearbeitung der Beschwerde ist der Compliance-Beauftragte der SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH gerichtet werden.

Elektronisch versendete Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse gerichtet werden:

tobias.buchmann@sonntag-partner.de

Schriftliche Beschwerden bitten wir an folgende Adresse zu schicken:

Dr. Tobias Buchmann
c/o SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH
Schertlinstraße 23
86159 Augsburg

Beschwerden können auch unmittelbar an den jeweiligen Mitarbeiter gerichtet werden, der anschließend die Beschwerdestelle über Ihre Beschwerde unterrichten wird.

Für die Bearbeitung der Beschwerde bitten wir um folgende Angaben:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführers (insbesondere Adresse, optional Telefonnummer und E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalts;
- Beschreibung des Anliegens, insbesondere Angabe, wie Sie als Kunde betroffen sind;
- Kopien über den zugrundeliegenden Sachverhalt (sofern vorhanden);
- Vertretungsberechtigung, falls sich der Beschwerdeführer im Auftrag einer anderen Person an die SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH wendet.

Nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer zunächst eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer abhängig von der Komplexität des der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalts in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang der Beschwerde. Das Antwortschreiben enthält die Einzelheiten und das Ergebnis unserer Untersuchung. Das Ergebnis besprechen wir mit Ihnen gerne auch persönlich.

3. Alternative Beschwerdestellen

Mitunter kann es vorkommen, dass die SONNTAG Vermögensbetreuung GmbH keine zufriedenstellende Lösung für den Beschwerdeführer finden kann. Der Beschwerdeführer hat immer die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden.

Es besteht die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn zu beschweren. Ferner besteht auch die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.