

# Verfahren zu Beschwerdebearbeitung

## 1 Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, aus unseren Fehlern zu lernen und eine schnelle Reaktion auf Ihr Feedback sicherzustellen. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Sollte es trotz aller Bemühungen einen Anlass zur Beschwerde geben, haben wir im Folgenden Informationen für Sie.

## 2 Übermittlung einer Beschwerde

Alle Kunden sowie potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der BAY Investment berührt werden, können Beschwerde einlegen. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die BAY Investment gerichtet werden.

Postanschrift:

Dr. Bernd Borgmeier  
BAY Investment GmbH  
Mergenthalerallee 77-81  
65760 Eschborn

Telefon: +49 (0) 6196 - 775 - 590  
Telefax: +49 (0) 6196 - 775 – 5929  
E-Mail: [info@bay-investment.de](mailto:info@bay-investment.de)

## 3 Benötigte Angaben

Für eine schnelle Bearbeitung der Beschwerde helfen Sie uns mit den folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung der Erwartung bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);

## 4 Eingangsbestätigung

Ihre Beschwerde wird streng vertraulich behandelt und unverzüglich bearbeitet. Nach Beschwerdeeingang wird Ihnen umgehend eine Eingangsbestätigung mit den Angaben zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens übersandt.

Mit diesem Eingangsbescheid bestätigen wir Ihnen Datum und Inhalt Ihrer Beschwerde, die Nennung der anstehenden Klärungsschritte sowie einen Termin, bis zu dem voraussichtlich der Sachverhalt geklärt ist.

## 5 Abschließende Stellungnahme

Nach Klärung des Sachverhaltes erhalten Sie in Schriftform eine abschließende Stellungnahme. Sollte die Entscheidung nicht vollständig Ihrem Ansinnen entsprechen, erläutern wir Ihnen gerne die Hintergründe unserer Entscheidungsfindung.

## **6 außergerichtliche Schlichtungsstelle**

Sollten Sie Ihre Beschwerde bei einem für Sie nicht zufriedenstellenden Ergebnis aufrechterhalten, stehen Ihnen die Möglichkeiten offen, sich an die außergerichtliche Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden. Diese vermittelt bei Auseinandersetzungen zwischen Kunden und Finanzdienstleistern.

Postanschrift:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Referat ZR 3

Graurheindorfer Straße 108

D-53117 Bonn

Telefon: 0228 / 4108-0

Telefax: 0228 / 4108-62299

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de)