

Informationsblatt zum Verfahren bei der Beschwerdeabwicklung

Sehr geehrte Kunden,

Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser höchster Anspruch. Sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beschwerde haben, werden wir uns bemühen, Ihnen schnellstmöglich eine zufriedenstellende Lösung zu präsentieren.

Um eine möglichst rasche Abwicklung zu gewährleisten, möchten wir Ihnen im Folgenden Informationen zum weiteren Ablauf einer Beschwerde vom Eingang bis zur Entscheidung geben.

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- 1) persönlich: direkt bei einem unserer Mitarbeiter oder der Geschäftsführung
- 2) telefonisch: unter 030 / 88 71 97 75
- 3) per E-Mail: an office@tegeran.de
- 4) schriftlich: an Tegeran Vermögensverwaltung GmbH, Grolmanstr. 39, 10623 Berlin

So ist der weitere Ablauf:

- 1) Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde.
- 2) Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.
- 3) Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander und nehmen die notwendigen Recherchen vor.
- 4) Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.
- 5) Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

Selten kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden:

Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage bei Gericht einzureichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden, z.B.:

- a) Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn

Tel.: +49 (0) 228 4108-0

Fax: +49 (0) 228 4108-6 22 99

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Internet: <http://www.bafin.de/schlichtungsstelle>

- b) Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Postfach 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 9566 3232

Telefax: +49 69 709090 9901

Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Die Geschäftsführung