

### Beschwerdeverfahren für Kunden und potentielle Kunden

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, jeden Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen hat die FIMAX Vermögensberatung GmbH eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten. Nur so können wir uns qualitativ verbessern, interne Prozesse optimieren und Ihre Zufriedenheit steigern.

Sie können Ihre Beschwerden postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse richten oder an Ihren jeweiligen Kundenbetreuer/in:

Postanschrift: FIMAX Vermögensberatung GmbH  
Beschwerdemanagement  
Marktstr. 74  
83646 Bad Tölz

E-Mail: [mail@fimax.de](mailto:mail@fimax.de) bzw. [roland.beer@fimax.de](mailto:roland.beer@fimax.de)

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, geben Sie uns bitte Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten sowie eine Beschreibung Ihres Anliegens an.

Sie erhalten von uns unverzüglich per Brief oder E-Mail eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde und somit einen Nachweis, dass wir uns darum kümmern.

Sodann bemühen wir uns, Ihre Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per Brief oder E-Mail.

Innerhalb von vier Wochen nach Eingang erhalten Sie von uns einen abschließenden Bescheid per Brief oder E-Mail. Sollte dies zeitlich nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.

Sollte Ihrem Anliegen nicht geholfen werden können, können Sie sich an die Schlichtungsstelle des VuV wenden.

Wir sind Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV) und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. Daher ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen die Schlichtungsstelle des VuV zuständig:

VuV-Ombudsstelle  
Stresemannallee 30  
60596 Frankfurt am Main  
Internet: [www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)