

Beschwerdemanagement

Verfahren und Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

- (1) Jeder Kunden oder jeder potentielle Kunden der Revesta GmbH kann eine Beschwerde einlegen.
- (2) Die Bearbeitung einer Beschwerde ist kostenfrei.
- (3) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist der Compliance-Officer der Revesta GmbH. Beschwerden können schriftlich oder elektronisch oder mündlich geäußert werden.

E-Mail-Adresse:

compliance@revesta.de

Postadresse:

Revesta GmbH
Abteilung Compliance
Maulbeerkamp 12
46509 Xanten

- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerde werden die folgenden Angaben benötigt:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse).
 - Möglichst genaue Beschreibung des Sachverhaltes auf den sich die Beschwerde bezieht.
 - Intention des Beschwerdeführers – was möchte er mit der Beschwerde erreichen? (Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit).
 - Kopien der zur Klärung des Vorgangs hilfreichen oder notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden); ansonsten eine möglichst genaue Schilderung des Sachverhalts.
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Revesta GmbH wendet, eine Vertretungsberechtigung bzw. Vollmacht dieser Person.
- (5) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.
- (6) Gibt die Revesta der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (7) Der Beschwerdeführende hat stets die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: +49 (0) 228 / 4108 - 0
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de