



V.M.Z. Grundsätze für Beschwerdemanagement | Stand: Januar 2018

1. Im Falle einer Kundenbeschwerde mit Bezug auf die Tätigkeit der V.M.Z. wird empfohlen, diese Beschwerde in Textform (schriftlich, Telefax, E-Mail) bei der V.M.Z. einzureichen. Die Beschwerde sollte die Beanstandung benennen und begründen.

Sie ist zu richten an:

V.M.Z. GmbH
- Compliancebeauftragter -
Bayenthalgürtel 13
50968 Köln

Telefax: (02 21) 3 50 26-26
Homepage: www.zschaber.de
E-Mail: info@zschaber.de

2. Im Falle einer mündlichen Beschwerde bei einem Mitarbeiter erstellt dieser ein Protokoll über die Beschwerde und informiert den Compliancebeauftragten. Er wird den Kunden auf die Möglichkeit der Einreichung einer Beschwerde in Textform hinweisen.

3. Die Beschwerde wird bei der V.M.Z. im Beschwerdebuch eingetragen. Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Diese enthält auch einen Hinweis auf den weiteren Verfahrensweg und den voraussichtlichen Zeitrahmen für eine Antwort.

4. Die V.M.Z. wird die beteiligten Mitarbeiter und Stellen zu einer kurzfristigen Stellungnahme auffordern und den Sachverhalt klären. Nach Eingang der Stellungnahme und Klärung des Sachverhaltes wird sie den Kunden über das Ergebnis und ihre Einschätzung informieren. Sofern der Beschwerde nicht in vollem Umfang abgeholfen wird, wird der Kunde auch auf das Recht zur Weiterverfolgung seines Anliegens durch die Einleitung eines Verfahrens vor einer Beschwerdestelle oder einem Zivilgericht hingewiesen.

Der Bearbeitung der Beschwerde durch die V.M.Z. ist mit keinen Kosten für den Kunden verbunden.

5. Die V.M.Z. ist keiner Einrichtung zu einer Alternativen Streitbeilegung (Schiedsstelle) angeschlossen.