

Beschwerdeverfahren für Kunden und potenzielle Kunden der Kapilendo Invest AG

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, jedem Kunden und potenziellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen hat die Kapilendo Invest AG eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

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

Postanschrift: Kapilendo Invest AG
Bereich Compliance
Joachimsthaler Str. 30
D-10719 Berlin

E-Mail: invest@kapilendo.de

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potenzieller Kunde an die Kapilendo Invest AG im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts sowie des Beschwerdegrunds und Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdemanagementfunktion (Bereich Compliance) oder Ihrem Kundenbetreuer/ in eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden innerhalb von drei Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu Ihrer Beschwerde erhalten. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, werden wir Sie innerhalb der oben genannten Frist informieren und Ihnen die Gründe der Verzögerung mitteilen.

Zudem können sich Kunden der Kapilendo Invest AG gemäß §4b FinDAG mit Beschwerden an die BaFin wenden. Die Beschwerden sind per Brief, Fax oder E-Mail bei der BaFin einzulegen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten. Die Beschwerde ist zu richten an:

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

Auch haben Sie die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.