

---

## Beschwerdemanagement der GAM (Deutschland) GmbH

### Grundsätzliches

Als ihr zuverlässiger Partner haben wir uns zum Ziel gesetzt, stets Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihren Bedürfnissen und Anforderungen bestmöglich entsprechen. Dennoch kann es einmal vorkommen, dass Sie mit uns oder unserer Leistung nicht zufrieden sind. Falls Sie daher Anlass zur Beschwerde haben, möchten wir Ihnen im Folgenden gerne darlegen, wie die GAM (Deutschland) GmbH mit Ihren Beschwerden verfährt.

### Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst. Versprochen.

Ihre Beschwerde können Sie auf verschiedensten Wegen an uns richten:

- **Telefonisch oder per E-Mail:**

Kontaktieren Sie Ihren Kundenberater. Er steht Ihnen bei allen Fragen zur Seite und wird sich Ihrer Beschwerde annehmen. Sie haben die Kontaktdaten gerade nicht zur Hand? Kein Problem. Kontaktieren Sie uns einfach unter +49 69 5050500 oder [info-ffm@gam.com](mailto:info-ffm@gam.com).

- **Schicken Sie uns ein Fax:**

+49 69 50 50 50 190

- **Schreiben Sie uns:**

GAM (Deutschland) GmbH  
Beschwerdemanagement  
Postfach 17 01 05  
60325 Frankfurt am Main

### Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Sollte es uns nicht möglich sein, umgehend eine Lösung zu finden, werden wir Ihnen jedenfalls den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen. Diese Eingangsbestätigung wird weitere Informationen zu Ihren Ansprechpartnern sowie der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer enthalten.

Da jeder Beschwerde ein individueller Sachverhalt zugrunde liegt, benötigen wir etwas Zeit, um die notwendigen Informationen zusammenzutragen. In der Regel brauchen wir dafür jedoch nicht länger als sieben Werktage. Soweit wir im Einzelfall doch etwas länger für eine Rückmeldung benötigen sollten, werden wir Sie zwischendurch über den Stand des Verfahrens informieren.

### Und wenn wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet haben?

Manchmal finden auch wir keine zufriedenstellende Lösung. In diesem Fall haben Sie stets die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden:

#### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main

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

Fax: +49 (0) 228 4108-1550

E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

<http://www.bafin.de>