

Complaints Handling Procedure (CHP)

Our firm has put in place a CHP, which meets the RICS regulatory requirements. Our CHP has two stages. Stage one of the CHP gives our firm the opportunity to review and consider your complaint in full. Our firm will try to resolve your complaint to your satisfaction. If you are not happy with our response, you will have the opportunity to take your complaint to stage two. Stage two gives you the client, the opportunity to have your complaint reviewed and considered by an independent redress provider, approved by RICS.

Stage One

If you have spoken to us about your complaint, please put the details of your complaint in writing. We ask that you put your complaint in writing to make sure that we have a full understanding of the reasons for your complaint. Please send your written complaint to:

Empira Asset Management GmbH
Enrico Flath MRICS
Martin-Luther-Ring 12
D-04109 Leipzig
+49 341 9897 83 0
fr@empira-am.de
www.empira-am.de

We will consider your complaint as quickly as possible, and will acknowledge receipt of your complaint within 7 days. If we are not able to give you a full response, we will update you within 28 days.

Stage Two

If we are unable to agree on how to resolve your complaint then you have the opportunity to take your complaint to an independent redress provider, as approved by RICS Regulatory Board. We have chosen to use the following redress providers:

EUCON - Europäisches Institut für Conflict Management e.V.
Brienner Strasse 9
D-80333 München
+49 89 5795 1834
info@eucon-institut.de
www.eucon-institut.de

Beschwerderichtlinie

Unser Unternehmen hat eine Beschwerde-richtlinie entsprechend den Vorgaben von RICS installiert. Im ersten Schritt gibt die Richtlinie unserem Unternehmen die Gelegenheit, Ihre Beschwerde zu prüfen und zu beantworten. Unser Unternehmen wird versuchen, die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit zu behandeln. Wenn Sie mit der Behandlung unzufrieden sind, können Sie in einem zweiten Schritt ihre Beschwerde einem von RICS zugelassenen, unabhängigen Mediator vortragen.

Schritt Eins

Nach Kontaktaufnahme zu uns tragen Sie uns bitte ihre Beschwerde ausführlich schriftlich vor. Wir bitten um Schriftform um sicherzustellen, dass wir die Gründe Ihrer Beschwerde vollumfänglich nachvollziehen können. Bitte senden Sie Ihre schriftliche Beschwerde an:

Empira Asset Management GmbH
Enrico Flath MRICS
Martin-Luther-Ring 12
D-04109 Leipzig
+49 341 9897 83 0
fr@empira-am.de
www.empira-am.de

Wir werden Ihre Beschwerde schnellstmöglich bearbeiten und den Eingang binnen 7 Tagen bestätigen. Eine vollständige Antwort oder einen Zwischenstand werden wir Ihnen binnen 28 Tagen geben.

Schritt Zwei

Falls eine Einigung über Ihre Beschwerde nicht zustande kommen sollte, haben Sie die Möglichkeit, sich an einen von RICS zugelassenen Mediator zu wenden. Wir haben uns diesbezüglich für das folgende Unternehmen entschieden:

EUCON - Europäisches Institut für Conflict Management e.V.
Brienner Strasse 9
D-80333 München
+49 89 5795 1834
info@eucon-institut.de
www.eucon-institut.de