



Beschwerdemanagement

Verfahrensbeschreibung

Beschwerdeverfahren für Kunden und potenzielle Kunden der Flossbach von Storch AG

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle.

Daher ist es uns wichtig, jedem Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Aufgrund dessen hat die Flossbach von Storch AG eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

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

Postanschrift: **Flossbach von Storch AG**
Bereich Compliance
Ottoplatz 1
50679 Köln
Deutschland

E-Mail: **compliance@fvsag.com**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potenzieller Kunde an die Flossbach von Storch AG im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung richtet.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts sowie des Beschwerdegrunds und Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdemanagementfunktion (Bereich Compliance) oder Ihrem/Ihrer Kundenbetreuer/in eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden innerhalb von drei Handelstagen 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 Flossbach von Storch 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

Des Weiteren ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten, resultierend aus mit der Flossbach von Storch AG abgeschlossenen Vermögensverwaltungsverträgen, die Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter e.V. zuständig:

VuV-Ombudsstelle
Stresemannallee 30
60596 Frankfurt am Main
<http://vuv-ombudsstelle.de/>

Die Flossbach von Storch AG ist Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. und in Folge dessen verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen.

Auch haben Sie die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

