

Beschwerdemanagement

Flossbach von Storch SE



Flossbach von Storch

BESCHWERDEVERFAHREN FÜR KUNDEN UND POTENTIELLE KUNDEN

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 SE eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

Aufgrund dessen hat die Flossbach von Storch SE 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 SE**
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 SE im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebdienstleistung 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 SE 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



Ferner können sich Kunden der Flossbach von Storch SE Zweigniederlassung Österreich mit Beschwerden an die FMA wenden, unter der Voraussetzung, dass sie den Beschwerdeprozess beim betroffenen Unternehmen durchlaufen haben. Die Beschwerden sind per Brief oder per Formular online einzulegen und sollen die Dokumentation, dass die Kunden sich an das Beschwerdemanagement des Unternehmens gewandt haben sowie die schriftliche Antwort des Beschwerdemanagements enthalten. Die Beschwerde ist zu richten an:

Finanzmarktaufsicht – Verbraucherinformation & Beschwerdewesen

Otto-Wagner-Platz 5

A-1090 Wien

Formular: [Anfragen und Beschwerden](#)

Des Weiteren ist die Flossbach von Storch SE Mitglied im Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) und hat sich verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI teilzunehmen. Für vermögensrechtliche Streitigkeiten, resultierend aus mit der Flossbach von Storch SE abgeschlossenen Vermögensverwaltungsverträgen, kann die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI wie folgt eingeschaltet werden:

Büro der Ombudsstelle des BVI

Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

Unter den Linden 42 10117 Berlin

<https://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/start/>.

Auch haben Sie die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

