

Beschwerden oder andere Anliegen unsere Dienstleistung betreffend können der Fondsbörse Deutschland Beteiligungsmakler AG, Beschwerdemanagement, auf folgenden Wegen mitgeteilt werden:

TELEFONISCH:
+49 (40) 480 920-0

E-MAIL:
beschwerde@zweitmarkt.de



SCHRIFTLICH:

Briefe senden Sie bitte direkt an:
Fondsbörse Deutschland Beteiligungsmakler AG, Beschwerdemanagement,
Kleine Johannisstraße 4, 20457 Hamburg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- a. vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- b. Beschreibung des Sachverhaltes;
- c. Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- d. Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- e. sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die FDB AG wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung für diese Person.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.



Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Sofern wir Ihr Anliegen sehr kurzfristig klären können, erhalten Sie auch die Antwort bereits in unserem ersten Schreiben. Anderenfalls bestätigen wir Ihnen zunächst den Eingang Ihrer Beschwerde.



Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Können wir Ihr Anliegen nicht direkt klären, erfolgt die Antwort, je nach Komplexität, in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Sofern wir Ihnen die Antwort nicht innerhalb von vier Wochen zusenden können, erhalten Sie einen Zwischenstand mit dem Grund der Verzögerung.



Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihr Anliegen. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis teilen wir Ihnen in einem Antwortschreiben mit. Wenn Sie uns Ihr ausdrückliches Einverständnis geben, können Sie die Antwort per E-Mail oder im Falle einer mündlichen mitgeteilten Beschwerde auch mündlich erhalten.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht vollständig entsprechen, erhalten Sie mit der Antwort die Begründung für unsere Entscheidung.



Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem Anliegen an andere Stellen wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (228) 4108-0
Fax: +49 (228) 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
www.bafin.de

Ferner besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.