

## **Merkblatt Beschwerdemanagement der FMS Wertmanagement Service GmbH**

### 1. Generelles

Wenn Sie als Kunde oder potentieller Kunde Grund zur Unzufriedenheit haben, dann lassen Sie es uns wissen. Wir haben in der FMS Wertmanagement Service GmbH ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

### 2. Einreichung von Beschwerden

Sie können uns Ihr Anliegen über folgende Wege mitteilen:

- Telefonisch unter 089 54024-470 (Business Management)
- Per email: [BusinessManagement@fms-sg.de](mailto:BusinessManagement@fms-sg.de)
- Schriftlich an die Adresse FMS Wertmanagement Service GmbH, Business Management, Freisinger Straße 11, 85716 Unterschleißheim, Deutschland

### 3. Bearbeitung von Beschwerden

Innerhalb von zwei Bankarbeitstagen senden wir Ihnen eine Bestätigung, dass Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist. Unser Ziel ist es, alle Beschwerden innerhalb von vierzehn Kalendertagen zu beantworten. Sollte die Klärung Ihrer Beschwerde länger dauern, informieren wir Sie innerhalb von vierzehn Kalendertagen über die längere Bearbeitungszeit und teilen Ihnen die Gründe und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

### 4. Weitere Möglichkeiten

Die FMS Wertmanagement Service GmbH unterliegt der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Sie haben deshalb auch die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht. Etwaige Möglichkeiten zivilrechtlich eine Klage einzureichen, bleiben unberührt.

## 5. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Im Internet unter [www.fms-sg.de](http://www.fms-sg.de) finden Sie auch unsere aktuellen Datenschutzhinweise.

Die wesentlichen Informationen zum Beschwerdemanagement können Sie sich hier ausdrucken (PDF).