

**Beschwerdemanagement-Grundsätze**  
**der**  
**Fondsbörse Deutschland Beteiligungsmakler AG**

## **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Fondsbörse Deutschland Beteiligungsmakler AG (nachfolgend „FDB“) berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der FDB. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die FDB gerichtet werden.  
Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerde@zweitmarkt.de](mailto:beschwerde@zweitmarkt.de)

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Fondsbörse Deutschland Beteiligungsmakler AG  
Kleine Johannisstraße 4  
20457 Hamburg

3. 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 wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
4. Nach Eingang der Beschwerde erstellt die FDB ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführenden zu. Kann die

Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

5. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die FDB strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.
6. Gibt die FDB der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### **III. Ergänzende Rechte**

Beschwerdeführer können sich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und der zum Verständnis ihres Anliegens erforderlichen Unterlagen auch an folgende öffentliche Schlichtungsstelle wenden:

Deutsche Bundesbank,  
Schlichtungsstelle, Postfach 11 12 32,  
60047 Frankfurt/Main  
[www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de).

Ferner besteht die Möglichkeit den Rechtsweg zu beschreiten.

### **IV. Sonstiges**

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.