

## Grundsätze zum Umgang mit Kundenbeschwerden

Es ist unser Ziel, Sie, als Kunde der FV Frankfurter Vermögen AG oder potentiellen Kunden der FV Frankfurter Vermögen AG, immer bestmöglich zu betreuen und Ihre Erwartungen zu erfüllen. Sollten Sie trotzdem Anlass zu einer Beschwerde haben, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Die Bearbeitung und Klärung bleiben für Sie selbstverständlich kostenfrei.

So erreichen Sie uns – Sie können sich mit Ihrer Beschwerde gerne postalisch, per E-Mail, Fax oder telefonisch an uns wenden:

FV Frankfurter Vermögen AG  
Beschwerdemanagement  
Romburgweg 25A  
61462 Königstein

E-Mail: [info@frankfurter-vermoegen.com](mailto:info@frankfurter-vermoegen.com)  
Fax: +49 6172 945 95 99  
Telefon: +49 6174 955 94 0

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen, um bestmöglich und ohne Verzögerung auf Ihre Beschwerden eingehen zu können. Wir bitten Sie daher, uns folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Anschrift
- Zeitpunkt, wann das die Beschwerde auslösende Ereignis aufgetreten ist
- Produkt oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich die Beschwerde bezieht
- Genaue Beschreibung Ihres Anliegens

Das können Sie von uns erwarten:

Jede Beschwerde wird im Rahmen unseres Beschwerdemanagements bearbeitet. Nach Eingang Ihres Anliegens lassen wir Ihnen eine Eingangsbestätigung zukommen. Ihre Beschwerde wird von uns zeitnah bearbeitet. In der Regel sollte eine abschließende Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht länger als 10 Arbeitstage dauern. Sollte im Einzelfall eine längere Bearbeitungsdauer benötigt werden, informieren wir Sie darüber.

Alternative Beschwerdemöglichkeiten:

Die FV Frankfurter Vermögen AG ist Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV). Der VuV hat eine Schlichtungsstelle nach Maßgabe der EU-Richtlinie Nr. 2013/11 vom 21.05.2013 über die Alternative Streitbeilegung eingerichtet. Vor der Schlichtungsstelle des VuV können Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedern des VuV im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungsgeschäften in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren beigelegt werden. Wir nehmen bei Bedarf am Schlichtungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Die Anschrift der Schlichtungsstelle des VuV lautet:

VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle (z.B. weitere Kommunikationsdaten, Antragsformular, Verfahrensordnung) erhalten Sie unter <https://vuv-ombudsstelle.de/>. Darüber hinaus steht Ihnen die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht offen.