



Sowohl die FERI AG als auch ihre Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, die Leistungen im Interesse der Anleger/Kunden und potenziellen Kunden zu erbringen und Interessenkonflikte soweit wie möglich zu vermeiden.

Dazu haben wir geeignete Verfahren und Vorkehrungen i.S. der „*DELEGIERTEN VERORDNUNG (EU) 2017/565 der Kommission vom 25. April 2016 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie*“ implementiert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit jedweder Beschwerde erfolgt.

Sollten Sie mit unserer Dienstleistung oder einem von uns vermittelten Produkt nicht zufrieden sein, können Sie eine Beschwerde an uns richten.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdestelle eingereicht werden. Beschwerden können in Deutscher und Englischer Sprache an uns gerichtet werden. Die Bearbeitung einer Beschwerde durch uns ist für Sie kostenfrei.

Für die Bearbeitung möglicher Beschwerden gelten insbesondere folgende Grundsätze:

- Unverzögliche Bearbeitung nach Eingang;
- Umgehende Korrektur möglicherweise aufgetretener Fehler;
- Unbürokratische und kundenorientierte Vorgehensweise zur fairen und tragfähigen Lösungsfindung;
- Ziel ist die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit, soweit dies im Sinne der zu beachtenden gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Anforderungen und Geschäftsgrundsätze möglich ist.
- Regelmäßige und systematische Auswertung der Beschwerdedaten hinsichtlich möglicher Prozessverbesserungen oder Hinweise auf potenzielle Interessenkonflikte.

Sie werden innerhalb von maximal zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Rückmeldung zu ihrer Beschwerde erhalten. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie neben dem vorgenannten Eingangsbescheid einen Zwischenbescheid innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde.

FERI AG

Grundsätze über den Umgang mit Beschwerden



Für mögliche Rückfragen bzgl. Ihres Anliegens geben Sie uns bitte das von Ihnen bevorzugte Kontaktmedium (Post, Fax, Telefon, E-Mail) sowie Ihre Kontaktdaten an.

Kontakt:

FERI AG

Beschwerdestelle

Rathausplatz 8-10

61348 Bad Homburg

Telefon: +49 (0) 6172 916-0

Fax: +49 (0) 6172 916-9000

E-Mail: Beschwerden@feri.de

Die FERI AG nimmt am Streitbelegungsverfahren der Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (www.bafin.de) teil. Auch dort haben Sie die Möglichkeit, zur Beilegung einer möglichen Streitigkeit um Vermittlung anzurufen. Selbstverständlich steht Ihnen auch die Möglichkeit zur Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.