



Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig.

Liebe Kunden,

Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser höchster Anspruch.

Lassen Sie es uns bitte wissen, sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beanstandung haben. Am einfachsten geht es, wenn Sie Ihre Beschwerde online einreichen. Dann gelangt Ihr Anliegen direkt zum fachlichen Ansprechpartner. Unser Online-Formular finden Sie auf <https://www.fpm-ag.de/de/kontakt/kontakt-allgemein/>

Oder Sie kontaktieren uns

- telefonisch: 069 79 58 86 – 0
- per Fax: 069 79 58 86 – 14
- schriftlich: Senden Sie Briefe bitte an FPM AG  
Beschwerdemanagement / Compliance  
Freiherr-vom-Stein-Str. 11  
60323 Frankfurt am Main

Wir kümmern uns umgehend um Ihre Beschwerde. In der Regel erhalten Sie innerhalb von einer Woche eine Antwort von uns. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns, unter Berücksichtigung interner Recherchen, mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Sie erhalten einen Zwischenbescheid, sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen.

Auf der Basis einer gründlichen Recherche prüfen und bearbeiten wir Ihre Beschwerde. Unser Anspruch ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis teilen wir Ihnen schriftlich mit oder aber besprechen dieses gerne persönlich mit Ihnen.

Bisweilen kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer auch die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und  
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main  
Tel.: 0228 4108 – 0  
Fax: 0228 4108 – 1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>

Ihre FPM AG