

Complaints Management Process | Beschwerdemanagement



English

I. General

Complaints from existing or former customers shall be dealt with appropriately and promptly in accordance with a standard procedure and the remedies shall be documented.

- Complaints received must always be submitted to the Managing Director and to the Compliance Officer without delay.
- The complaints, their handling, the measures taken, and the final decisions must be systematically recorded without undue delay. The compliance office of Frankfurt School Financial Services GmbH manages for this process a complaints' register in a timely manner. The records will be stored in a qualified way available for the regulator upon request for a minimum of five years.
- The compliance function reviews the data relating to complaints upon receipt and their settlement to ensure that all risks and issues are identified and addressed through the following measures:
 - Analysing the root causes of each complaint to identify causes common to certain types of complaints,
 - considering whether these causes could also affect other processes or products, including those processes or products about which no complaints have been made,

Deutsch

I. Allgemeines

Beschwerden von bestehenden oder ehemaligen Kunden sind angemessen und unverzüglich nach einem Standardverfahren zu bearbeiten und die Abhilfemaßnahmen zu dokumentieren.

- Eingehende Beschwerden sind intern stets unverzüglich an den Geschäftsführer und an den Compliance Officer weiterzuleiten.
- Die Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen und die abschließenden Entscheidungen sind systematisch und unverzüglich zu dokumentieren. Das Compliance Office der Frankfurt School Financial Services GmbH führt für diesen Prozess zeitnah ein Beschwerderegister. Die Aufzeichnungen werden qualifiziert aufbewahrt und sind der Aufsichtsbehörde auf Anfrage mindestens fünf Jahre lang zugänglich.
- Der Compliance Officer prüft die Daten zu Beschwerden nach deren Eingang und Erledigung, um sicherzustellen, dass alle Risiken und Probleme erkannt und durch die folgenden Maßnahmen angegangen werden:
 - Analyse der Ursachen für jede Beschwerde, um gemeinsame Ursachen für bestimmte Arten von Beschwerden,

Complaints Management Process | Beschwerdemanagement

English

- analysing the causes as far as this is reasonable and possible.
- The insights gained from complaint processing must be incorporated into the risk management process and taken into account by the internal audit department.
- Information on the complaints handling procedure shall also be made available to clients or potential clients on request or with the acknowledgement of the complaint, submission of complaints is free of charge.
- Frankfurt School Financial Services GmbH endeavours to collect and examine all evidence and information relevant to the complaint.
- The Compliance Officer issues a statement on the complaint and forwards it to the management for a decision. The decision is then immediately communicated to the customer. Frankfurt School Financial Services GmbH endeavours to inform the customer within a week of the complaint being filed. In case this is not possible, a status will be communicated.

II. Customer communication

Address:

Frankfurt School Financial Services GmbH

Adickesallee 32-34

60322 Frankfurt

Management: Mr. Martin Cremer

E-Mail: complaints@fs-finance.com

Deutsch

- Prüfung, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte betreffen könnten, einschließlich derjenigen Prozesse oder Produkte, über die keine Beschwerden vorgebracht wurden,
- die Analyse der Ursachen, soweit dies sinnvoll und möglich ist.
- Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse müssen in das Risikomanagement einfließen und von der internen Revision berücksichtigt werden.
- Informationen über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung werden den Kunden oder potenziellen Kunden auf Anfrage oder mit der Bestätigung der Beschwerdebearbeitung zur Verfügung gestellt.
- Frankfurt School Financial Services GmbH ist bestrebt, alle für die Beschwerde relevanten Beweise und Informationen zu sammeln und zu prüfen.
- Der Compliance Officer gibt eine Stellungnahme zu der Beschwerde ab und leitet sie zur Entscheidung an die Geschäftsleitung weiter. Die Entscheidung wird dem Kunden dann unverzüglich mitgeteilt. Die Frankfurt School Financial Services GmbH ist bestrebt, den Kunden innerhalb einer Woche nach Einreichung der Beschwerde umfassend zu informieren; ist dies nicht möglich, wird ein Status mitgeteilt.

II. Kommunikation mit dem Kunden

Adresse:

Frankfurt School Financial Services GmbH

Adickesallee 32-34

60322 Frankfurt

Geschäftsführer: Herr Martin Cremer

E-Mail: complaints@fs-finance.com