



# FINACOR

## Deutschland GmbH

Wertpapierfirmen sind verpflichtet, gemäß § 80 Abs.1 Satz 3 WpHG, sowie der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 verpflichtet eine interne Beschwerdemanagementfunktion einzurichten und deren Arbeitsweise zu dokumentieren.

**1) Die Beschwerdemanagementfunktion der Finacor Deutschland GmbH wird von der Compliance - Abteilung nach folgenden Kriterien wahrgenommen :**

- Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Ursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind.
- Überlegungen, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten; das gilt auch für solche Prozesse oder Produkte, über die keine Beschwerden vorliegen.
- Beseitigung der Ursachen, soweit dies angemessen erscheint und möglich ist.
- Bestätigung des Beschwerdeeingangs und zeitnahe schriftliche Beantwortung der Beschwerde direkt an den Beschwerdeführer.
- Aufnahme der Beschwerde in das interne Beschwerderegister
- Jährliche Übermittlung des Beschwerdeberichtes nach Art.26 Abs.6 der DV (EU)2017/565 an die BaFin

**2) Einreichung von Beschwerden**

Kunden haben die Möglichkeit Beschwerden schriftlich unter der E-Mail Adresse

[complaints@finacor-de.net](mailto:complaints@finacor-de.net) einzureichen.



Hierfür ist eine detaillierte Beschreibung des Beschwerdegrundes unter Angabe genauen Zeitpunkts des Vorfalls notwendig. Weiterhin ist die Legitimation des Beschwerdeführers nachzuweisen.

**Die folgenden Definitionen liegen der Einreichung einer potentiellen Beschwerde zugrunde :**

- Beschwerde  
jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit der Erbringung einer beaufsichtigten Dienstleistung richtet.

Beschwerdeführer :

- Eine natürliche oder juristische Person, die als berechtigt gilt Beschwerde bei einer Firma einzulegen

Helmut Gaußmann / Compliance Beauftragter  
Hans Nordberg / Stellvertretender Compliance Beauftragter  
der Finacor Deutschland GmbH / Oktober 2023