

---

## Informationsblatt Beschwerdemanagement

### Ihre Zufriedenheit steht im Vordergrund

Wir bemühen uns, Ihnen innovative Leistungen zu bieten und Ihnen ein verlässlicher Partner in finanziellen Aspekten zu sein.

Sollte es trotzdem einmal Grund zur Beschwerde geben, kümmern wir uns gern um Ihr Anliegen und bearbeiten dieses sowohl fair als auch zeitnah.

### Sie können uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren:

#### Unsere Anschrift:

wallstreet:online capital AG  
Beschwerdeabteilung  
Smartbroker  
Michaelkirchstraße 17 / 18  
10179 Berlin

#### Unsere Telefon- und Telefaxnummer:

Telefon: 030 2757762-00  
Telefax: 030 2757764-15

#### Unsere E-Mail:

service@smartbroker.de

#### Beschwerdemanagementfunktion

René Krüger  
Michaelkirchstraße 17 / 18  
Telefon: 030 2757762-00  
Telefax: 030 2757764-15  
E-Mail: r.krueger@fd.de

### Ihre Erwartungen

Erhalten wir von Ihnen eine Beschwerde, bestätigen wir Ihnen unverzüglich deren Eingang und unterrichten Sie über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung. Alle Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen bzw. spätestens mit Ablauf der im Schreiben genannten Frist in Form einer schriftlichen Stellungnahme beantwortet. Sollte die Prüfung einmal nicht umgehend möglich sein, informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und über den voraussichtlichen Prüfungsabschluss.

Wir weisen darauf hin, dass die nachfolgend benannte Stelle als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist:

#### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn,  
Tel.: +49 (0) 228 4108-0,  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550,  
E-Mail: poststelle@bafin.de,  
<http://www.bafin.de>

Wir sind verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Sollten wir feststellen, dass Ihre Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den wir nicht zuständig sind, informieren wir Sie umgehend darüber und teilen Ihnen, soweit dies möglich ist, die zuständige Stelle mit.

---