



Grundsätze zum Umgang mit Beschwerden

Einleitung

Die Quoniam Asset Management GmbH (nachfolgend „Quoniam“) agiert als Wertpapierinstitut primär im Interesse ihrer Kunden/Investoren. Die Wertschätzung und Anerkennung unserer Kunden/Investoren ist uns überaus wichtig. Sollte ein Kunde/Investor gleichwohl mit einer Leistung der Quoniam nicht zufrieden sein, ist es uns ein besonderes Anliegen, den Sachverhalt nachvollziehbar zu klären und gemeinsam mit dem Kunden / Investor nach einer Lösung zu suchen. Für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden, deren Dokumentation und Archivierung hat die Quoniam daher wirksame und transparente Verfahren implementiert, die wir nachfolgend kurz erläutern möchten.

Allgemeiner Umgang mit Beschwerden

Sobald ein Kunde / Investor der Quoniam persönlich, telefonisch oder schriftlich eine Beschwerde in Bezug auf die von der Quoniam erbrachte Leistung einreicht, wird dieser Sachverhalt in einem zentralen System erfasst. Dadurch ist es uns möglich, dem Kunden / Investor jederzeit Auskunft über den aktuellen Bearbeitungsstand seiner Beschwerde zu geben.

Anschließend bestätigt der zuständige Kundenbetreuer den Eingang der Beschwerde und beginnt unverzüglich mit der Bearbeitung der Beschwerde. Für den Fall, dass die Bearbeitung nicht innerhalb einer angemessenen Zeit möglich erscheint oder unvorhersehbare Wartezeiten während der Bearbeitung entstehen, erhält der Kunde/Investor eine Zwischeninformation.

Es gilt der Grundsatz, dass alle Beschwerden bzw. Auskunftersuchen schnellstmöglich und sachgerecht bearbeitet werden. In Abhängigkeit vom Einzelfall erfolgt diese in angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Eingang.

Die ordnungsgemäße und fristgerechte Bearbeitung aller Beschwerden wird fortlaufend durch die Abteilung Governance & Business Advisory koordiniert und überwacht.

Abschließend wird der Kunde/Investor über das Ergebnis benachrichtigt und über die aus der internen Klärung abgeleiteten Maßnahmen informiert.

Einreichen einer Beschwerde

Sollte ein – auch potentieller – Kunde/Investor mit einer Leistung der Quoniam nicht zufrieden sein, kann sich dieser mit seinem Anliegen unter Angaben seiner Kontaktdaten gerne an dessen zuständigen Kundenbetreuer oder direkt an die

Quoniam Asset Management GmbH
Governance & Business Advisory
Westhafen Tower
Westhafenplatz 1
D-60327 Frankfurt am Main
E-Mail: governance@quoniam.com

wenden.

Sollte der Kunde/Investor mit der von uns vorgestellte Lösungsmöglichkeit nicht zufrieden sein, hat dieser weiterhin die Möglichkeit sich direkt an die Geschäftsführung der Quoniam zu wenden.

Zur Durchsetzung ihrer Rechte können Kunden ferner den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten beschreiten oder auch ein Verfahren für alternative Streitbeilegung nutzen. Hierzu können Sie sich an nachfolgende Stellen wenden:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt
für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat VBS 12
Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Außerdem ist eine Beschwerde auch bei der zuständigen Aufsichtsbehörde möglich, hierzu wenden Sie sich an:

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht
Marie-Curie-Str. 24-28
60439 Frankfurt am Main
oder
Postfach 50 01 54
60391 Frankfurt am Main

Tel.: 0228 / 4108 - 0
Fax: 0228 / 4108 - 1550
E-Mail: poststelle@bafin.de