

MAINFIRST



BESCHWERDE- MANAGEMENT- VERFAHREN

MAINFIRST AFFILIATED
FUND MANAGERS
(DEUTSCHLAND) GMBH

10.2021

Version 5.0

Beschwerdemanagementverfahren

Das Beschwerdemanagementverfahren legt die Grundsätze und Verfahren zur Erfassung, Bearbeitung und Lösung von Kundenbeschwerden nieder. Die Angemessenheit und Effizienz der hier genannten Grundlagen sowie die Konformität mit gesetzlichen (bspw. WpHG, MIFID II) und regulatorischen Verlautbarungen der BAFIN wird regelmäßig durch die Gesellschaft überprüft und notwendige Anpassungen durch schriftliche Aktualisierungen dieser Verfahrensbeschreibung vorgenommen und veröffentlicht. Das Beschwerdemanagementverfahren in seiner aktuellen Version trägt den gesetzlichen regulatorischen Anforderungen an ein angemessenes Beschwerdemanagement Rechnung und informiert Beschwerdeführer über die Vorgehensweise zur Erfassung und Beilegung von Beschwerden.

Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an:

Kontaktperson: Thomas Merx
Tel.: +49 69 24437 4407
E-Mail: t.merx@mainfirst.com

Selbstverständlich ist die Bearbeitung der Beschwerde kostenfrei. Wir versichern eine umgehende Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Aufsichtsrechtliche Grundlage für die Konzeption und Realisierung eines standardisierten Beschwerdemanagements bilden gesetzliche und regulatorische Anforderungen. Die dort definierten Anforderungen wurden in dem Beschwerdemanagementverfahren der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH zugrunde gelegt. Dieses Verfahren ist wirksam und transparent und sichert eine vernünftige und rasche Behandlung der Beschwerden. Gemäß den regulatorischen Anforderungen wurde ein Mitglied der Geschäftsleitung als verantwortlich für die Dokumentation und Bearbeitung von Beschwerden benannt. Darüber hinaus gelten die Vertretungsregelungen in der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH.

Eine Beschwerde ist der Ausdruck von Unzufriedenheit eines Kunden gegenüber der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH mit dem Zweck,

- auf ein subjektiv als schädigend empfundenen Verhalten aufmerksam zu machen,
- eine Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigung/en (objektive Schäden) zu erreichen und/oder
- eine Analyse und Klärung des kritisierten Sachverhaltes zu bewirken.

Demnach können einfache Informationsanfragen nicht als offizielle Beschwerden angesehen werden.

Als Kunden der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH gelten natürliche und juristische Personen, insbesondere Anleger und Vertragspartner der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH. Sie sind Beschwerdeführer.

Als Beschwerdemanagement wird im Folgenden die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen verstanden, welche die MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH auf Beschwerden eines Kunden hin ergreift, um seine Zufriedenheit wiederherzustellen, weiteres Beschwerdepotential zu eliminieren und etwaiges Schadenspotential zu beseitigen. Die primären Ziele des Beschwerdemanagements sind:

- die Wiederherstellung bzw. der Erhalt der Kundenzufriedenheit
- die Minimierung negativer Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Unternehmen
- die Nutzung der in Beschwerden enthaltenden Hinweise auf betriebliche Schwächen und
- die Vermeidung bzw. Minimierung der aus der Fehlerbehebung resultierenden Kosten

Darüber hinaus können noch weitere individuelle Ziele des Anlegers und Vertragspartners mit einer Beschwerde verfolgt werden und ein Beschwerdemanagement erforderlich machen.

Im Mittelpunkt der Beschwerdebearbeitung stehen das Prüfen und das Lösen jedes Kundenanliegens. Beschwerden werden mit der erforderlichen Sorgfalt, Transparenz und Objektivität behandelt. Die Bearbeitung einer Beschwerde wird in dem Bestreben nach Objektivität und Wahrheitsfindung geleitet. Beschwerdeführer können sich mit Fragen, Kommentaren und Beschwerden schriftlich, telefonisch und elektronisch an die Verwaltungsgesellschaft wenden. Alle eingehenden Beschwerden werden bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH zentral erfasst, dokumentiert und bearbeitet. Keine Beschwerde bleibt unbeantwortet. Beschwerden werden möglichst innerhalb von fünf Bankarbeitstagen abschließend bearbeitet und das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitgeteilt.

Die Beantwortung der Anfrage oder Beschwerde an den Kunden erfolgt, soweit nicht im Einzelfall eine anderslautende Entscheidung durch die Geschäftsleitung getroffen wurde, durch die Verwaltungsgesellschaft selbst. Sollte eine schnelle Klärung der Beschwerde innerhalb der fünf Bankarbeitstage aufgrund der Komplexität oder anderer Gründe nicht möglich sein, so erhält der Beschwerdeführer eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand.

Auf der Homepage der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH (www.mainfirst.com) sind die jeweils aktuell gültigen Grundsätze zum Beschwerdemanagementverfahren publiziert.

Bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH wird eine zentrale Beschwerdedatei geführt. Jede Beschwerde wird zeitnah von den verantwortlichen Personen mit dem jeweiligen Bearbeitungsstand in dieser Beschwerdedatei erfasst. Diese Beschwerdedatei wird im Rahmen des Management Information Systems einmal monatlich an die Geschäftsleitung MAINFIRST- AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH geleitet, ausgewertet und dokumentiert.

Sämtliche Unterlagen zu den einzelnen Beschwerden (Schriftverkehr, Mails, Kundendaten, etc.) werden, einschließlich der Informationen über den Verlauf der Bearbeitung und der Erledigung zentral bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH dokumentiert und archiviert. Beschwerden werden elektronisch erfasst und archiviert. Darüber

hinaus erfolgt die Kontrolle und Auswertung in schriftlicher Form bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS (Deutschland) GmbH.