

# BEARBEITUNG UND MONITORING VON KUNDENBESCHWERDEN

<b>Verfahren:</b>	<b>Bearbeitung und Monitoring von Kundenbeschwerden</b>
<b>Erstellungsdatum:</b>	<b>17. August 2016</b>
<b>Verfasser(in):</b>	<b>Generalsekretär</b>
<b>Genehmigende(r):</b>	<b>Geschäftsführung</b>
<b>Empfänger:</b>	<b>Alle Mitarbeiter Vorsitzender und Hauptgeschäftsführer</b>

## Versionen und Änderungen

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>Art der Änderungen</b>
V1	17/08/2016	Erstellung
V2	28/09/2023	Kleinere Aktualisierungen

## I. Präambel

EMZ Partners hat ein zuverlässiges und transparentes Verfahren zur angemessenen und zügigen Bearbeitung von Beschwerden bestehender oder potenzieller Kunden entwickelt. Wir führen Aufzeichnungen über die eingegangenen Beschwerden und ergreifen Maßnahmen zu ihrer Lösung.

EMZ Partners stellt für die Bearbeitung von Beschwerden keine Kosten in Rechnung.

## II. Wichtigste Rechtsvorschriften

Die wichtigsten Rechtsvorschriften für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden sind folgende:

RECHTSVORSCHRIFT	ZUSAMMENFASSENDER INHALT
Art. 26 Verordnung (EU) 2017/565 - Leitlinien des <i>Joint Committee</i> für die Bearbeitung von Beschwerden (JC 2018 35)	Die Managementgesellschaft verfügt über ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden, die von ihren Kunden oder Investoren eingereicht werden.  Die Managementgesellschaft dokumentiert alle Phasen der von ihren Kunden oder Anlegern eingereichten Beschwerden (von der Eingangsbestätigung bis zum Abschluss der Beschwerde).
AMF-Anweisung zur Bearbeitung von Beschwerden - DOC 2012-07 (Referenzen: Artikel 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1 und 325-47 des Organisationsstatuts der AMF)	Die Managementgesellschaft verfügt über eine Beschwerdepolitik, die den Anforderungen der AMF-Bestimmungen entspricht.

## III. Definition

Eine Beschwerde ist der Ausdruck der Unzufriedenheit eines Investors, seines Vertreters oder eines Vermittlers gegenüber der Managementgesellschaft in Bezug auf die für ihn erbrachte Anlagendienstleistung oder die Zeichnung eines der verwalteten Vehikel, auf die eine Antwort gegeben werden muss und/oder auf die Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Alle Anfragen nach Informationen, Stellungnahmen, Klarstellungen oder Dienstleistungen werden so schnell wie möglich bearbeitet, werden jedoch nicht als Beschwerden gewertet.

## IV. Schreiben an emz partners

Beschwerden können unter dem Betreff „Beschwerden“ schriftlich an EMZ Partners gerichtet werden:

- auf dem Postweg an folgende Anschrift:  
9 Rue Saint Florentin, 75008 Paris - Frankreich;
- per E-Mail an folgende Adresse:  
karine.callec@emzpartners.com;
- an Ihren gewohnten Ansprechpartner bei der Managementgesellschaft oder an den Compliance-Beauftragten (RCCI - Karine Callec).

Um den offiziellen Charakter der Beschwerde zu dokumentieren, empfiehlt sich der Versand per Einschreiben mit Empfangsbestätigung.

## V. Verwaltung und monitoring der beschwerde

Alle bei der Managementgesellschaft eingehenden Beschwerden werden zentral beim Compliance-Beauftragten oder gegebenenfalls bei einem internen Beauftragten erfasst.

Der Compliance-Beauftragte oder ggf. ein interner Beauftragter holt alle für die bestmögliche Lösung der Beschwerde erforderlichen Informationen ein.

Der Compliance-Beauftragte oder gegebenenfalls ein interner Beauftragter verfügt über die notwendige Erfahrung und das Wissen, um eine schnelle und angemessene Antwort auf die Beschwerde zu geben.

Jede Beschwerde wird ebenso wie jede Informationsanfrage erfasst. Das Beschwerderegister ist über das IT-Netz der Managementgesellschaft an folgendem Ort zugänglich:

3-Investors\3A1-Reporting\3A1a-Demande info investisseur et réclamations\Analyses Demandes et Réclamations\Analyse des demandes et réclamations investisseurs.xlsx

Regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) werden Kontrollen durchgeführt, um mögliche Störungen zu erkennen und geeignete Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

## VI. Fristen

EMZ Partners bestätigt den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von höchstens zehn Werktagen, es sei denn, Sie haben bereits vor Ablauf dieser Frist eine Antwort erhalten.

Eine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten Sie innerhalb von höchstens zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde, außer bei Eintreten besonderer Umstände, die angemessen begründet werden müssen.

Sollten wir nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb dieser Frist eine Antwort zu geben, wenden wir uns an Sie, um Ihnen den Grund für die Verzögerung mitzuteilen und Ihnen mitzuteilen, wann Sie mit einer Antwort rechnen können.

## VII. Sprache

Kunden und Anteilhaber oder Aktionäre, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union ansässig sind, können ihre Beschwerden in den Amtssprachen der

Mitgliedstaaten einreichen, in denen die von EMZ Partners verwalteten Fonds oder Anlagestrukturen vertrieben oder die Anlagedienstleistungen erbracht werden.

## VIII. Rechtsmittel

• Sollte die Antwort auf die Beschwerde den Antragsteller nicht zufrieden stellen, kann man sich an die Ombudsperson der französischen Finanzmarktaufsicht (*Autorité des Marchés Financiers* - AMF) wenden, indem man **das Formular für einen Schlichtungsantrag ausfüllt**. Die **Schlichtungscharta** ist auch auf der Website der AMF verfügbar.

• Oder postalisch:  
Frau Marielle Cohen-Branche  
Ombudsperson der AMF  
Autorité des marchés financiers  
17 Place de la Bourse,  
75082 Paris Cedex 02 - Frankreich