BEARBEITUNG UND MONITORING VON KUNDENBESCHWERDEN

Verfahren:	**Bearbeitung und Monitoring von Kundenbeschwerden**
Erstellungsdatum:	**17. August 2016**
Verfasser(in):	**RCCI**
Genehmigende(r):	**Geschäftsführung**
Empfänger:	**Alle Mitarbeiter** **Vorsitzender und Hauptgeschäftsführer**

Versionen und Änderungen

Versionen	Datum	Art der Änderungen
V1	17/08/2016	Redaktion
V2	28/09/2023	Kleinere Aktualisierungen
V3	08/12/2025	Regulatorische, organisatorische und operative Aktualisierungen

I. Präambel

EMZ Partners erstellt und unterhält ein wirksames und transparentes Verfahren zur angemessenen und raschen Bearbeitung von Beschwerden bestehender oder potenzieller Kunden, und registriert jede Beschwerde sowie die zu ihrer Bearbeitung ergriffenen Maßnahmen.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos, EMZ Partners erhebt keine Gebühren für die Bearbeitung einer Beschwerde.

II. Wichtigste rechtliche Grundlagen

Die wichtigsten Rechtsvorschriften, die für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden gelten, sind folgende:

RECHTLICHE GRUNDLAGEN	ZUSAMMENFASSENDER INHALT
Art. 26 Verordnung (EU) 2017/565 – Leitlinien des *Gemeinsamen Ausschusses* zur Bearbeitung von Beschwerden (JC 2018 35)	Die Portfolioverwaltungsgesellschaft richtet ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden ihrer Kunder oder Anleger ein. Die Portfolioverwaltungsgesellschaft protokolliert alle Schritte der Beschwerden ihrer Kunden oder Anleger (von der Empfangsbestätigung bis zum Abschluss der Beschwerde).
Art. 318-10 und 318-10-1 der Allgemeinen Vorschriften der AMF DOC-2012-07 – Anweisung der AMF zur Bearbeitung von Beschwerden	Die Portfolioverwaltungsgesellschaft verfügt über eine Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden, die den Vorschriften der AMF entspricht.

III. Definition

Eine Beschwerde ist eine Erklärung, in der der Kunde seine Unzufriedenheit gegenüber der Portfolioverwaltungsgesellschaft äußert, unabhängig davon, an wen sie gerichtet ist. Sie kann von jeder Person stammen, die ein Interesse daran hat, zu handeln, auch wenn keine vertragliche Beziehung zu dem Gewerbetreibenden besteht.

Alle Anfragen nach Informationen, Stellungnahmen, Klarstellungen, Dienstleistungen oder Leistungen werden so schnell wie möglich bearbeitet, gelten jedoch nicht als Beschwerde.

IV. An EMZ Partners schreiben

Beschwerden können unter dem Betreff ‚Beschwerden' an EMZ Partners gerichtet werden:

- per Post an folgende Adresse:
  7 Rue Saint Florentin, 75008 Paris - France;
- per E-Mail an folgende Adresse:
  clientrequests@emzpartners.com;
- oder an Ihren üblichen Ansprechpartner innerhalb der Verwaltungsgesellschaft oder den Rechts- und Compliance-Beauftragten.

Um einen Nachweis über die Beschwerde zu erhalten, wird empfohlen, diese per Einschreiben mit Empfangsbestätigung zu versenden.

V. Bearbeitung und Monitoring der Reklamation

Alle Beschwerden, die bei der Verwaltungsgesellschaft eingehen, werden vom Funds Operations Team zentralisiert. Wenn Mitglieder des Teams individuelle Anfragen oder Beschwerden von Anlegern erhalten, leiten sie diese an diese Adresse weiter.

Die unter dieser Adresse eingegangenen Anfragen werden in einer Tracking-Tabelle erfasst.

Handelt es sich um eine Anfrage, die in den Zuständigkeitsbereich der Rechts- und Compliance-Beauftragten fällt, wendet sich das Funds Operations Team an diese, um die Anfrage beantworten zu können.

Die Antwort auf die Beschwerde ist klar, auf den Einzelfall zugeschnitten und begründet.

Die Beschwerden und die daraufhin ergriffenen korrektiven Maßnahmen werden in der oben genannten Tabelle erfasst.

Es wird regelmäßig eine Nachverfolgung durchgeführt, um mögliche Fehlfunktionen zu identifizieren und geeignete korrektive Maßnahmen zu ergreifen. Diese wird jährlich der Geschäftsführung mitgeteilt.

VI. Fristen

EMZ Partners bestätigt den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von maximal zehn Werktagen und sendet Ihnen dabei den Link zu diesem Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu.

Eine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten Sie innerhalb von maximal zwei Monaten nach Einreichung der Beschwerde, sofern keine besonderen, ordnungsgemäß begründeten Umstände vorliegen.

In jedem Fall entsprechen die Antwortfristen dem Gegenstand der Beschwerde.

Sollten wir nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb dieser Frist zu antworten, werden wir Sie kontaktieren, um Ihnen den Grund für die Verzögerung mitzuteilen und Ihnen mitzuteilen, innerhalb welcher Frist wir Ihnen antworten können.

VII. Sprache

Kunden und Anteilseigner oder Aktionäre mit Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union können ihre Beschwerden in den Amtssprachen der Mitgliedstaaten einreichen, in denen die von EMZ Partners verwalteten Fonds oder Anlageinstrumente vertrieben oder die Wertpapierdienstleistungen erbracht werden.

VIII. Rechtsmittel

Sollte die Antwort auf die Beschwerde den Kunden nicht zufriedenstellen, hat dieser die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der *Autorité des Marchés Financiers* (AMF) zu wenden:

- durch Ausfüllen des **Antragsformulars für eine Schlichtung**, das unter folgender Adresse verfügbar ist: https://www.amf-france.org/en/amf-ombudsman/mediation-file/request-mediation;
- oder per Post an
  Mme Marielle Cohen-Branche
  Médiateur de l'AMF
  Autorité des marchés financiers
  17 Place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02

Die Mediationscharta ist auch auf der Website der AMF unter folgende Adresse verfügbar: https://www.amf-france.org/en/amf-ombudsman/mediation-file/request-mediation.