

Anlage 2

Grundsätze des Beschwerdemanagements

1. Im Falle einer Kundenbeschwerde mit Bezug auf die Tätigkeit von Fonds Direkt wird empfohlen, diese Beschwerde in Textform (schriftlich, Telefax, E-Mail) bei Fonds Direkt einzureichen. Die Beschwerde sollte die Beanstandung benennen und begründen.

Sie ist zu richten an:

Fonds Direkt AG

-Compliancebeauftragter-

Seifgrundstraße 2

61348 Bad Homburg vor der Höhe

Deutschland

Telefon: 49.6172.76450

Telefax: 49.6172.7645200

E-Mail: info@fonds-direkt.de

3. Die Beschwerde wird bei Fonds Direkt im Beschwerdebuch eingetragen. Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Diese enthält auch einen Hinweis auf den weiteren Verfahrensweg und den voraussichtlichen Zeitrahmen für eine Antwort.

4. Fonds Direkt wird die beteiligten Mitarbeiter und Stellen zu einer kurzfristigen Stellungnahme auffordern und den Sachverhalt klären. Nach Eingang der Stellungnahme und Klärung des Sachverhaltes wird sie den Kunden über das Ergebnis und ihre Einschätzung informieren. Sofern der Beschwerde nicht im vollem Umfang abgeholfen wird, wird der Kunde auch auf das Recht zur Weiterverfolgung seines Anliegens durch die Einleitung eines Verfahrens vor einer Beschwerdestelle oder einem Zivilgericht hingewiesen.

Der Bearbeitung der Beschwerde durch Fonds Direkt ist mit keinen Kosten für den Kunden verbunden.

5. Fonds Direkt ist keiner Einrichtung zu einer Alternativen Streitbeilegung (Schiedsstelle) angeschlossen.

2. Im Falle einer mündlichen Beschwerde bei einem Mitarbeiter erstellt dieser ein Protokoll über die Beschwerde und informiert den Compliancebeauftragten. Er wird den Kunden auf die Möglichkeit der Einreichung einer Beschwerde in Textform hinweisen.

Stand: 07/2021