

## **BESCHWERDEMANAGEMENT**

### Beschwerdemanagement

#### **Beschwerdebearbeitung**

Sie haben Fragen oder eine Beschwerde?

Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung.

Wir kümmern uns gerne um Ihre Anliegen. Auch wenn Sie einmal nicht zufrieden sein sollten, freuen wir uns über Ihre Rückmeldung, denn nur so können wir immer besser werden. Nachfolgend erhalten Sie Informationen zur Anfrage- und Beschwerdebearbeitung bei der AURICOS ASSET & Portfolio Management GmbH.

#### **So können Sie uns kontaktieren**

Übermitteln Sie uns Ihr Anliegen unkompliziert auf folgenden Wegen: Per E-Mail an:

[beschwerdemanagement@auricos.de](mailto:beschwerdemanagement@auricos.de)

Postalisch an die folgende Adresse:

AURICOS Asset & Portfolio Management GmbH

Geschäftsführung

Ernst-Gnoß-Straße 5

40219 Düsseldorf

Bitte lassen Sie uns bei Anfragen oder Beschwerden folgende Angaben zukommen.

Je genauer Sie uns Ihr Anliegen oder Ihre Beschwerde darlegen, desto schneller können wir Ihnen weiterhelfen. Bitte lassen Sie uns daher folgende Angaben zukommen:

- Ihre Firma, Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten, falls wir Rückfragen haben
- Die betroffene/n Depot/Kontonummer/n und Kundennamen
- Den genauen Anlass Ihrer Anfrage und den Zeitpunkt des Ereignisses
- Gegebenenfalls Wertpapierkennnummern und Produktbezeichnungen
- Hatten Sie zum selben Anliegen bereits Kontakt mit uns? Dann teilen Sie uns bitte Ihren Ansprechpartner mit.

## **Wie wird Ihre Beschwerde bei der AURICOS Asset & Portfolio Management bearbeitet?**

Bei Eingang Ihrer Beschwerde, dokumentieren wir diese in unserem CRM-System und versehen den Vorgang mit einer Referenznummer. Bei E-Mails an erhalten Sie eine Eingangsbestätigung mit der Referenznummer des Vorgangs. Wir kümmern uns so schnell wie möglich um Recherche und Klärung Ihres Anliegens.

Innerhalb von einer Woche ab Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie einen Zwischenbescheid oder eine abschließende Antwort. In diesem Zuge teilen wir Ihnen auch (erneut) die Referenznummer des Vorgangs mit. Bei komplexeren Vorgängen und/oder falls externe Partner, wie z.B. Abwicklungspartner oder Emittenten involviert sind, bitten wir um Verständnis, dass die Bearbeitungsdauer länger ausfallen kann. Selbstverständlich halten wir Sie auf dem Laufenden.

Sobald die Recherche abgeschlossen ist, erhalten Sie unsere Antwort per E-Mail, telefonisch oder per Post.

Bei späteren Rückfragen zu Ihrer Beschwerde nennen Sie uns bitte immer die Referenznummer, die wir Ihnen mitgeteilt haben, damit wir Ihre Rückfrage dem Vorgang zuordnen können.

### **Außergerichtliche Streitschlichtung**

Falls in seltenen Fällen keine Lösung gefunden wird, mit der beide Seiten zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit, eine unabhängige Stelle zu kontaktieren:

#### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Zudem können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Informationen dazu finden Sie hier: [Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht](#).

Verbraucherschlichtungsstelle **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle** des Zentrums für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhei

#### **Europäische Online-Streitbelegungsplattform**

Die Europäische Kommission hat unter [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/) eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.