



Lingohr & Partner

ASSET MANAGEMENT GMBH

Kundenbeschwerden

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, jedem Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen haben wir eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

Herr Carsten Raaymann als Leiter Compliance ist die zentrale Stelle zur Koordination der Beantwortung einer Beschwerde. Er ist wie folgt zu erreichen:

Telefon: 0211 – 95707 - 145
E-Mail: compliance@lingohr.de
Postanschrift: Lingohr & Partner Asset Management GmbH
Leiter Compliance
Heinrich-Hertz-Straße 2
40699 Erkrath

Eine Beschwerde ist eine durch einen Kunden oder potentiellen Kunden an die Lingohr & Partner Asset Management GmbH („Lingohr & Partner“) artikulierte Unzufriedenheit mit den Dienstleistungen von Lingohr & Partner.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Eine Antwort erfolgt in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Können wir Ihre Beschwerde nicht sofort klären, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit. Sollten wir dennoch etwas mehr Zeit zur Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Kann die Beschwerde zeitnah geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) richten:

Postanschrift: **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fax: 0228 – 4108 -1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

Zur Beilegung von Streitigkeiten mit Lingohr & Partner besteht für Privatanleger/-kunden die Möglichkeit, die Ombudsstelle für Investmentfonds anzurufen. Streitigkeiten können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter geklärt werden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“. Schlichtungsanträge sind schriftlich an das Büro der Ombudsstelle zu richten.

Postanschrift: **Ombudsstelle des BVI**
Unter den Linden 42
10117 Berlin

Weitere Informationen zur Ombudsstelle und ihrem Verfahren finden Sie unter <http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/start/>

Schließlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Erkrath, den 14. Januar 2019

Two handwritten signatures in blue ink, one on the left and one on the right, positioned above the company name.

Lingohr & Partner Asset Management GmbH