

## Informationen zum Beschwerdeverfahren

Für die Serafin Asset Management GmbH und ihre Mitarbeiter steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Bei der Entgegennahme, Bearbeitung und Abwicklung einer Beschwerde finden nachfolgende Verfahren und Grundsätze Anwendung:

- I. Die Serafin Asset Management GmbH hat eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die für die Prüfung von Beschwerden zuständig ist.
- II. Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.
- III. Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihres Namens, bei unserer Beschwerdestelle eingereicht werden. Beschwerden können in Deutscher und Englischer Sprache an uns gerichtet werden. Die Bearbeitung einer Beschwerde durch uns ist für Sie kostenfrei. Sie können Ihre Beschwerde schriftlich oder elektronisch an die nachfolgend aufgeführten Kontaktangaben einreichen:

Serafin Asset Management GmbH  
Beschwerdestelle  
Börsenstraße 13 – 15, 60313 Frankfurt am Main  
E-Mail: [service@serafin-am.com](mailto:service@serafin-am.com)  
<https://serafin-am.com>

Die Einreichung der Beschwerde per E-Mail ist für Sie kostenlos.

- IV. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Serafin Asset Management GmbH wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- V. Nachdem der (potentielle) Kunde die Beschwerde eingereicht hat, wird sie von den Mitarbeitern im Beschwerderegister aufgenommen. Über den Eingang der Beschwerde wird der Beschwerdeführer zeitnah schriftliche (postalisch) oder elektronisch per E-Mail informiert. Danach erfolgt die inhaltliche

Aufarbeitung des Sachverhalts (ggf. auch durch Rückfragen beim Kunden), Ermittlung der inhaltlichen Begründetheit der Unzufriedenheit des Kunden sowie ggf. Erarbeitung eines Lösungsvorschlags. Im Anschluss erfolgt die Rücksprache mit einem Vorgesetzten. Je nach Art, Inhalt und Umfang der Beschwerde kann die frühzeitige Einbindung der Beschwerdemanagementfunktion erforderlich sein. Schließlich erfolgt die Rückmeldung an den (potentiellen) Kunden, in der die Serafin Asset Management GmbH ihren Standpunkt bezüglich der Beschwerde mitteilt. Der Bearbeitungszeitraum zwischen Einreichung einer Beschwerde und der Rückmeldung soll in der Regel nicht mehr als zehn (10) Werktage betragen. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die Serafin Asset Management GmbH den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.

- VI. Für vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Finanzdienstleistungsverträgen ist die Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. zuständig: VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main, <http://vuv-ombudsstelle.de/>.

Die Serafin Asset Management GmbH ist Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. und nach dessen Satzung verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV-Ombudsstelle teilzunehmen. Der (potentielle) Kunden hat also die Möglichkeit, eine Beschwerde oder sonstige Streitigkeit an die VuV-Ombudsstelle weiterzuleiten. Unabhängig von der Möglichkeit der Anrufung dieser Schlichtungsstelle steht es im freien Ermessen des (potentiellen) Kunden, eine zivilrechtliche Klage zu erheben.