



BENDURA FUND

MANAGEMENT BETA AG · LIECHTENSTEIN

Interne Richtlinie 14

Beschwerdemanagement

Version	Datum	Beschreibung	Autor
1	16.11.2017	Erstfassung	OKO

14.1 Gegenstand

Diese interne Richtlinie regelt die Zuständigkeiten und das Verfahren der BENDURA FUND MANAGEMENT BETA AG (nachfolgend „BFMB“) in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden im Sinne der „Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)“ des „joint committee of the european supervisory authorities“ vom 27.05.2014, umgesetzt durch die FMA-Mitteilung 2015/02 vom 16.06.2015.

14.2 Definition Beschwerde

Eine „Beschwerde“ im Sinne dieser Richtlinie ist eine Äusserung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an BFMB im Zusammenhang mit der Erbringung

1. einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD oder
2. einer Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie richtet.

14.3 Ziel und Zweck des Beschwerdemanagements

Durch diese Richtlinie sollen sichergestellt werden:

1. Der Schutz der Kunden und Anleger,
2. der Schutz des Ansehens der BFMB und der von dieser bestellten externen Dienstleister,
3. die Qualität der von BFMB bzw. von beauftragten Dritten erbrachten Dienstleistungen sowie
4. das Vertrauen in den liechtensteinischen Finanzplatz.

Diese Zwecke werden erreicht durch

5. eine angemessene und prompte Bearbeitung von Beschwerden,
6. ein wirksames und transparentes Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden,

7. die interne Weiterverfolgung von Beschwerden,
8. Gewinnung möglichst objektiver Erkenntnisse zu den Beschwerdegegenständen und weiteren Sachfragen,
9. Erhellung der zugrundeliegenden Ursachen für allenfalls bestehende Mängel in gemeinsamer Analyse mit allen Beteiligten,
10. Einleitung notwendiger Prozesse zur Verbesserung der zu erbringenden Dienstleistungen,
11. Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Ablauf und Ergebnis des Beschwerdeverfahrens, insbesondere für den Beschwerdeführer und die Organe der BFMB.

14.4 Beschwerdemanagementfunktion

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist der Beschwerdemanager verantwortlich. Der Beschwerdemanager kann ein Mitarbeiter der BFMB oder ein Dritter sein, der über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen verfügt. Der Beschwerdemanager wird durch die Geschäftsleitung bestellt.

14.5 Verantwortungsbereiche

Sämtliche Mitarbeiter der BFMB sind verpflichtet, die Bestimmungen dieser Richtlinie zu kennen und sich bei allfälligen Beschwerden danach zu richten. Die Geschäftsleitung informiert die Mitarbeiter zeitnah über allfällige Anpassungen dieser Richtlinie in geeigneter Form.

14.5.1 Beschwerdemanager

Der Beschwerdemanager hat die ihm übertragenen Aufgaben mit der notwendigen Sorgfalt wahrzunehmen und dabei insbesondere die geltenden rechtlichen Bestimmungen einzuhalten und die rechtlichen Vorgaben hinsichtlich Geheimhaltung und Datenschutz zu wahren.

Er ist für die Beobachtung der Entwicklung der rechtlichen Vorschriften über das Beschwerdemanagement verantwortlich. Der Beschwerdemanager gibt Anregungen zur Aktualisierung und Weiterentwicklung dieser internen Richtlinie an die Geschäftsleitung.

Der Beschwerdemanager trägt die Verantwortung für die Durchführung und Erfüllung folgender Aufgaben:

1. Die Organisation des Beschwerdemanagements,
2. Erfassung sämtlicher Beschwerden in einem Beschwerderegister,
3. Einrichtung und Führung des Beschwerderegisters,
4. Bearbeitung sämtlicher im Beschwerderegister erfassten Beschwerden,
5. Auskunftserteilung an Beschwerdeführer über den Stand eines Beschwerdeverfahrens,
6. Berichterstattung über die Beschwerden an die Geschäftsleitung und den Verwaltungsrat,
7. Berichterstattung über die Beschwerden in dem rechtlich vorgeschriebenen Umfang an die zuständigen Behörden.

Der Beschwerdemanager führt die Sachverhaltsaufklärung und Dokumentation durch und unterbreitet abschliessend der Geschäftsleitung Lösungs- und Verbesserungsvorschläge.

14.5.2 Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung trifft eine Beschwerdeentscheidung, teilt diese dem Beschwerdeführer mit und leitet interne Massnahmen, die sich aus dem Beschwerdeverfahren allenfalls ergeben, in die Wege.

14.6 Beschwerderegister

Das Beschwerderegister soll Aufschluss darüber geben, in welchen Bereichen Beschwerden wie häufig vorkommen und was deren wesentliche Inhalte sind. In dem vom Beschwerdemanager zu führenden Beschwerderegister sind folgende wesentliche Eckdaten jeder einlangenden Beschwerde zu erfassen:

1. Datum Beschwerdeeingang,
2. Beschwerdeführer (insbesondere Name und Adresse),
3. Informationen über den Beschwerdegegenstand,
4. stichwortartig der wesentliche Inhalt der Beschwerde,
5. von BFMB getroffene Massnahmen (Zeitpunkt und Art der Massnahme).

14.7 Schriftlichkeit

Beschwerden sind ausschliesslich in Textform an nachfolgende Adresse zu richten: BENDURA FUND MANAGEMENT BETA AG, Schaaner Strasse 27, 9487 Gamprin-Bendern, Fürstentum Liechtenstein.

Die Textform ist auch dann gewahrt, wenn Beschwerden per E-Mail (beschwerdemanagement@bendurafunds-beta.li) an BFMB übermittelt werden. Mündlich gegenüber BFMB vorgebrachte Beschwerden sind jedenfalls in schriftlicher Form nachzureichen da ansonsten keine Erfassung der Beschwerde im Beschwerderegister sowie keine Bearbeitung der Beschwerde erfolgt.

14.8 Veröffentlichung der Richtlinie

Diese interne Richtlinie ist auf der Website der BFMB zu veröffentlichen.

14.9 Beschwerdeverfahren (Schritte und Massnahmen)

Die nachfolgend aufgeführten Verfahrensschritte und Massnahmen sind seitens des Beschwerdemanagers einzuhalten, damit für jeden Beschwerdeführer ein gleich geregelter Ablauf gewährleistet ist. Im Einzelnen hat der Beschwerdemanager nach Einlangen einer schriftlichen Beschwerde die nachfolgenden Schritte und Massnahmen durchzuführen:

1. Aufnahme der Beschwerde in das Beschwerderegister der BFMB: Bei der Aufnahme der Beschwerde sind die in Ziff 14.6 angeführten Informationen innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde in das Beschwerderegister aufzunehmen.
2. Schriftliche Bestätigung des Erhalts der Beschwerde an Beschwerdeführer:
 - a) Schriftliche Eingangsbestätigung des Erhalts der Beschwerde an den Beschwerdeführer (zeitnah nach Eingang der Beschwerde), dabei
 - b) Bekanntgabe der Kontaktinformationen des Beschwerdemanager an den Beschwerdeführer.
3. Bearbeitung der Beschwerde durch den Beschwerdemanager:
 - a) Beschwerderecherche vor Ort unter Einbeziehung der innerhalb BFMB verantwortlichen Personen;

- b) die Recherche soll ausdrücklich auch die Sichtweise des Beschwerdeführers zum Beschwerdegegenstand einbeziehen, von dem allenfalls auch eine ergänzende schriftliche Stellungnahme oder eine ergänzende Dokumentation zum Beschwerdegegenstand eingeholt werden muss;
 - c) Einforderung einer schriftlichen Stellungnahme zu dem vom Beschwerdeführer geschilderten Sachverhalt von einem vom Beschwerdegegenstand betroffenen externen Dritten, falls dies aufgrund des geschilderten Sachverhaltes angezeigt ist,
 - d) eigene Erkenntnisse des Beschwerdemanagers zu allfälligen Mängeln, die dieser aufgrund der Recherche aus fachlicher Sicht gewinnt, sind in die Beschwerdedokumentation aufzunehmen;
 - e) zusätzlich zur eigenen Recherche erfolgt eine Aktenstudie durch den Beschwerdemanager, um den Sachverhalt zum Beschwerdegegenstand möglichst umfassend zu klären.
4. Interne Kommunikation der Beschwerde und Beschwerdeentscheidung. Themen dieses Schrittes, der unter Einbeziehung der Geschäftsleitung der BFMB zu erfolgen hat, können beispielsweise sein:
- a) Diskussion der Rechercheergebnisse und des Aktenstudiums des Beschwerdemanagers;
 - b) Diskussion der Beschwerdeursachen (bei bestätigten Beschwerdegegenständen);
 - c) Sinnvolle Nutzung der multiprofessionellen Fachkenntnisse der Mitarbeiter von BFMB;
 - d) Einbeziehung der Sicht bisher unbeteiligter Mitarbeiter der BFMB, um eine unangemessene Identifizierung mit dem Beschwerdeführer zu verhindern;
 - e) Einbeziehung der Erfahrungen anderer Mitarbeiter der BFMB;
 - f) Besprechung von Veränderungsideen bei bestätigten Beschwerdegegenständen;
 - g) Erarbeitung von Massnahmen bzw. eines lösungsorientierten Prozesses hinsichtlich des konkreten Beschwerdegegenstandes;
 - h) Absprachen zu Lösungsideen und zur weiteren Vorgehensweise sowie zur Sicherung der Gesprächsergebnisse.

Die schliesslich gefällten Entscheidungen werden in einer Aktennotiz gesondert festgehalten und sind die Grundlage für die weiteren Schritte und Massnahmen des Beschwerdemanagers.

5. Information an den Beschwerdeführer über die Ergebnisse der Recherche:
- a) Schriftliche Mitteilung an den Beschwerdeführer über die Einschätzung der Beschwerde aus Sicht BFB-B, jedenfalls aber spätestens 20 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde - sofern eine abschliessende Bearbeitung bis zu diesem Zeitpunkt nicht möglich ist - eine Zwischenmitteilung über den Bearbeitungsstand an den Beschwerdeführer;
 - b) Übermittlung allfälliger Lösungsmöglichkeiten;
 - c) Darlegung der Rechercheergebnisse.
6. Abschliessende Prüfung:
- a) Abschliessender Informationsaustausch mit dem Beschwerdeführer;
 - b) gegebenenfalls konkrete Umsetzung von Lösungen zur Erledigung des Beschwerdegegenstandes, soweit dies für BFMB mit sinnvollen Mitteln möglich ist.

Informationen über ein anhängiges Beschwerdeverfahren bzw. über einzelne Verfahrensschritte werden dem betroffenen Anleger bzw. Beschwerdeführer auf Anfrage seitens der BFMB kostenfrei zur Verfügung gestellt.

14.10 Auswertung Beschwerden

Die Daten des Beschwerderegisters sowie die aus dem Beschwerdeverfahren (Recherche, Aktenstudium, etc.) abzuleitenden Erkenntnisse sind vom Beschwerdemanager auszuwerten und der Geschäftsleitung jährlich ggf. mit Handlungsempfehlungen zu präsentieren.

14.11 Berichterstattung Beschwerden

1. Handlungsempfehlungen an die Geschäftsleitung: Anlassbezogen durch den Beschwerdemanager.
2. Berichterstattung an den Verwaltungsrat: Anlassbezogen durch den Beschwerdemanager.
3. Jährliche Übermittlung der Anzahl der Beschwerden erfolgt an die FMA. Der FMA sind weiters auf Nachfrage jegliche Daten zur Beschwerdebearbeitung offenzulegen und zu übermitteln.

14.12 Vertraulichkeit, Weitergabe von Informationen

BFMB sowie der Beschwerdemanager sind verpflichtet, Beschwerden und die durch diese erhaltenen Informationen vertraulich zu behandeln. BFMB oder von dieser beauftragten Dritten sowie dem Beschwerdemanager ist es zudem untersagt, die von Beschwerdeführern erhaltenen vertraulichen Informationen ohne deren Einverständnis an unbeteiligte Dritte weiterzugeben.

14.13 Interessenkollisionen

In allen Fällen, in denen die Gefahr von Interessenkollisionen zwischen einem Mitarbeiter und der BFMB selbst oder einem Mitarbeiter und dem Beschwerdeführer besteht, ist die Geschäftsleitung zu informieren. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen.

14.14 Inkrafttreten

Die interne Richtlinie tritt mit Unterzeichnung in Kraft.

Gamprin-Bendern, am 16.11.2017

(Olaf Köhler, Vorsitzender der Geschäftsleitung)

(Kai Gammel, stv. Vorsitzender der Geschäftsleitung)