



Beschwerdemanagement

Für Beschwerden bezüglich deutsch domizilierter Fonds

Juli 2023

Wir von abrdn möchten Ihnen den bestmöglichen Service bieten.

Wir hoffen, dass Sie mit dem von uns angebotenen Service zufrieden sind. Sollten Sie jedoch Anlass zu einer Beschwerde haben, lassen Sie es uns bitte wissen.

Sie können uns helfen, unseren Service zu verbessern.

Wie kann ich mich beschweren?

Beschwerden in Bezug auf deutsche Spezialfonds können wie folgt eingereicht werden:

Per Brief abrdn Investments Deutschland AG, Bockenheimer Landstraße 25, 60325 Frankfurt am Main

Alternativ können Sie eine Beschwerde auch wie folgt einreichen:

Per Telefon: +49 (0)69 768072-0

Per Email: complaints.germany@abrdn.com

Was geschieht, wenn Ihre Beschwerde bei uns eingeht?

Abrdn Deutschland wird versuchen, Ihre Beschwerde innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang vollständig zu bearbeiten.

Wenn Ihre Beschwerde nicht innerhalb dieser Frist bearbeitet werden kann, senden wir Ihnen ein Bestätigungsschreiben oder eine E-Mail, wenn Sie uns auf diesem Weg kontaktiert haben.

In manchen Fällen benötigen wir weitere Informationen von Ihnen, um Ihre Beschwerde vollständig untersuchen zu können. In diesem Fall würden wir Sie um weitere Informationen bitten.

In jedem Fall erhalten Sie die entsprechenden Kontaktdaten, um Ihren Fall weiterverfolgen zu können.

Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Wir werden alle Aspekte Ihrer Beschwerde vollständig untersuchen. Ihre Beschwerde wird von uns mit voller Aufmerksamkeit behandelt. Jede Beschwerde wird individuell geprüft, koordiniert alle Aspekte der Informationsbeschaffung zu Ihrer Beschwerde und bemüht sich um eine rasche und faire Lösung der Angelegenheit.

Antwort auf Ihre Beschwerde

Sie werden eine vollständige schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten.

In unserer Antwort werden wir Ihnen den Namen des Mitarbeiters mitteilen, der Ihre Beschwerde untersucht hat. Wie oben erwähnt, bemühen wir uns, Ihnen dieses Antwortschreiben innerhalb von 5 Werktagen zukommen zu lassen:

Wenn wir Ihre Beschwerde **nach 4 Wochen** immer noch untersuchen, teilen wir Ihnen folgendes schriftlich mit:

- die Gründe, warum die Angelegenheit immer noch nicht geklärt ist; und
- wann Sie voraussichtlich das nächste Mal von uns hören werden.

Wenn wir **nach 8 Wochen** immer noch nicht in der Lage sind, Ihre Beschwerde zu lösen, teilen wir Ihnen folgendes schriftlich mit:

- den Grund, warum die Angelegenheit immer noch nicht geklärt ist;
 - wann Sie mit einer endgültigen Antwort rechnen können
-

Lösung der Beschwerde

Während unserer Untersuchung werden wir feststellen, ob ein Fehler aufgetreten ist.

Wenn uns ein Fehler unterlaufen ist, werden wir ihn korrigieren und Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Ihnen infolge unseres Fehlers kein finanzieller Nachteil entstanden ist.

Wir werden unser Möglichstes tun, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird; sollten Sie jedoch mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte erneut an uns.

Wenn wir 8 Wochen nach dem Schreiben an Sie nichts von Ihnen gehört haben, betrachten wir die Beschwerde als erledigt.

Was ist, wenn Sie mit unserer Antwort unzufrieden bin?

Wir analysieren jede eingegangene Beschwerde, um alle aufgetretenen Fehler zu erfassen. Unser leitendes Managementteam überprüft diese Analyse monatlich, um das Niveau unserer Dienstleistungen zu verbessern.

Sollten Sie keine zufriedenstellende Antwort erhalten, können Sie bei der Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverbands Investment und Asset Management e. V. (BVI) eine außergerichtliche Beilegung Ihrer Beschwerde beantragen. Schlichtungsanträge richten Sie bitte an das Büro der Ombudsstelle des BVI, Unter den Linden 42, 10117 Berlin. Weitere Informationen finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

Professionelle Kunden

Beschwerden von professionellen Kunden und geeigneten Gegenparteien werden genauso behandelt wie Beschwerden von Kleinanlegern.
