

## **Anhang 2 - Richtlinien für die Bearbeitung von Beschwerden**

Gemäß Artikel 318-10 und 318-10-1 der Allgemeinen Vorschriften der französischen Finanzmarktaufsicht und der AMF-Anweisung Nr. 2012-07 hat Ekkio Capital ein effizientes und transparentes Verfahren zur angemessenen und schnellen Bearbeitung von Beschwerden entwickelt, die von seinen Kunden eingereicht werden. Dieses Verfahren gilt für alle Beschwerden, unabhängig vom Kunden, dem beanstandeten Produkt oder der beanstandeten Dienstleistung und der Art deiner Beschwerde.

### **Definition**

Eine Beschwerde ist definiert als eine Erklärung, die die Unzufriedenheit des Kunden / Trägers mit dem Gewerbetreibenden aktenkundig macht. Eine Anfrage nach Informationen, einer Meinung, einer Klärung, einem Service oder einer Leistung ist keine Beschwerde.

### **Modalitäten der Übermittlung**

Die Übermittlung von Beschwerden erfolgt :

- (i) per Post an Ekkio Capita, 7-9 rue La Boétie, 75008 Paris, Frankreich, oder
- (ii) per E-Mail an die folgende Adresse: [finance@ekkiocapital.fr](mailto:finance@ekkiocapital.fr) oder
- (iii) per Telefon unter folgender Nummer: +33 1 84 17 16 00.

### **Fristen für die Bearbeitung**

Ekkio Capital stellt sicher, dass die Bearbeitungsphase von Beschwerden zügig und fair gegenüber seinen Kunden erfolgt und verpflichtet sich :

- den Eingang jeder Beschwerde innerhalb von 10 Werktagen auf jede erdenkliche Weise zu bestätigen. Eine Antwort auf die Beschwerde innerhalb dieser Frist entbindet Ekkio Capital von der Pflicht, den Eingang der Beschwerde zu bestätigen;
- auf jede Beschwerde innerhalb eines Zeitraums von maximal zwei Monaten zu antworten, es sei denn, es treten besondere, ordnungsgemäß begründete Umstände ein, die zwischen dem Datum des Eingangs der Beschwerde und dem Datum, an dem die Antwort an den Kunden gesendet wird, liegen.

Ekkio Capital verpflichtet sich, auf Anfragen des Kunden nach Informationen über den Verlauf der Bearbeitung seiner Beschwerde zu antworten. Wenn eine Beschwerde nicht innerhalb dieser vorgegebenen Frist bearbeitet werden kann (Archive müssen repatriert werden, Dokumentensuche, technischer Punkt), sendet Ekkio Capital dem Kunden ein Informationsschreiben, um diese zusätzliche Frist zu rechtfertigen.

### **Registrierung der Kundenbeschwerde**

Nach Eingang der Kundenbeschwerde wird diese an den Generalsekretär und den Leiter für Compliance und interne Kontrolle (Chief Compliance and Internal Control Officer, RCCI) weitergeleitet. Der RCCI bewahrt ein Doppel der Beschwerde auf.

Es wird ein Beschwerderegister geführt, in dem alle Beschwerden, die an Ekkio Capital gerichtet werden könnten, aufgelistet werden. Dieses Register enthält unter anderem die folgenden Elemente: Nummer der Beschwerde, Datum der Beschwerde, Name des Kunden, betroffenes Kundenkonto, Art der Übermittlung, Beschreibung, Person, die die Beschwerde weiterverfolgt, Maßnahmen, Beschluss, Datum der Antwort an den Kunden.

### **Bearbeitung der Beschwerde**

Der Generalsekretär bereitet die Antwort auf die Reklamation vor.

Der Entwurf der Antwort wird dem RCCI und der Generaldirektion des Generalsekretärs vorgelegt.

Nach der Validierung wird die Antwort innerhalb der vorgeschriebenen Frist an den Kunden gesendet und eine Kopie mit Angabe des Versanddatums des Schreibens in das Beschwerdebuch eingetragen.

Ekkio Capital wird bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde strengste Vertraulichkeit gewährleisten.

Falls die Beschwerde als unvollständig erachtet wird, wird der Kunde um zusätzliche Informationen gebeten, um den Fall bearbeiten zu können.

### **Rechtsmittel**

Ekkio Capital verfügt selbst nicht über eine interne Ombudsstelle. Sollten Sie jedoch mit den Maßnahmen, die auf Ihre Beschwerde hin ergriffen wurden, nicht zufrieden sein, kann eine Beschwerde kostenlos an den Ombudsmann der französischen Finanzmarktaufsichtsbehörde ("AMF") gerichtet werden.

- Entweder durch Ausfüllen des folgenden Formulars: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

- oder indem Sie einen Brief an den Ombudsmann der AMF schicken: Ombudsmann der AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse

75082 Paris Cedex 02.

Das Formular für den Antrag auf Mediation bei der AMF sowie die Mediationscharta sind auf der Website der AMF, Bereich "Der Ombudsmann" verfügbar: <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>