

Wichtige Informationen zum Beschwerdemanagement

der Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH (Monega)

Köln, im Dezember 2019

Sehr geehrte Damen und Herren,

uns ist wichtig, dass Sie mit unseren Fonds und Anlagelösungen zufrieden sind. Deshalb bitten wir Sie, uns zu informieren, wenn Ihre Erwartungen an uns einmal nicht erfüllt oder nur teilweise erfüllt wurden. Sie erreichen uns für Mitteilungen wie folgt:

- Per Telefon: +49 (0)221 / 39095 – 0
(Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr)
- Per Telefax: +49 (0)221 / 39095 – 400
- Per E-Mail: info@monega.de
- Per Internet: <https://www.monega.de/index.php/kontakt>
- Per Brief: Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH,
Stolkgasse 25-45, 50667 Köln

Nach Eingang bei uns wird Ihre Beschwerde zunächst durch die Beschwerdemanagementfunktion erfasst und unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden, an die Geschäftsführung, die Abteilung Compliance sowie an den/die verantwortliche/n Mitarbeiter/in für das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Die Gesellschaft hat eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, die dafür sorgt, dass alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit den Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung



untersucht werden, mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden wird.

Wir prüfen, ob wir Ihren Fall bereits anhand Ihrer Angaben und den von Ihnen eingereichten Unterlagen beurteilen können. Wenn nicht, erbitten wir ggf. von Ihnen weitere Informationen, um den Sachverhalt weiter aufzuklären. Gleichzeitig fordern wir von den bei der Monega betroffenen Bereichen eine Stellungnahme ein. Sollte es erforderlich sein, beziehen wir gegebenenfalls auch unsere Vertriebspartner mit ein.

Soweit in diesem Rahmen eine Weitergabe von Ihren persönlichen Daten oder anderen vertraulichen Informationen notwendig ist, erfolgt eine Weitergabe jedoch nur, wenn wir hierfür zuvor Ihr schriftliches Einverständnis erhalten haben.

Selbstverständlich ist dieser Service für Sie kostenfrei. Unser Ziel ist es, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen.

Sollte es trotzdem zu keiner für Sie zufriedenstellenden Einigung kommen, können Sie Ihre Beschwerde bei der vom Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) eingerichteten Schlichtungsstelle

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
D-10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 – 0
Telefax: +49 30 6 44 90 46 – 29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
Webseite: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

einreichen.

Außerdem können Sie jederzeit gem. § 342 Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) bei behaupteten Verstößen gegen das KAGB Ihre Beschwerde schriftlich bei der

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 / 4108 – 0
Verbrauchertelefon: +49 (0) 228 / 299 70 299 (Mo. bis Fr. von 8 bis 18 Uhr)
Fax: +49 (0) 228 / 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
Webseite: www.bafin.de

einlegen oder die Schlichtungsstelle anrufen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der Bundesanstalt eingerichtet ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
- Referat Q 21 -
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn

Mit freundlichem Gruß,
Ihre Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH



Bernhard Füniger
Geschäftsführer



Katharine Trimpop
Direktorin Marketing & Vertrieb