

Beschwerdemanagement

Allgemeines

Die VP Fund Solutions (Liechtenstein) AG (nachstehend „VPFSLI“ genannt) ist stets bemüht ihren Anleger, hinsichtlich ihrer Anregungen, Kritiken und Beschwerden (nachstehend „Feedback“ genannt) in Bezug auf die von ihr verwalteten Fonds, bestmöglich zu betreuen.

Sollten die Anleger dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die VPFSLI dieser Beschwerde umgehend nachgehen.

Die hiermit aufgestellten Grundsätze stellen Leitlinien dar, nach denen die VPFSLI Anlegerbeschwerden bearbeitet.

Beschwerdeinformationen bzw. die Informationen aus dem Feedback (Anliegen, Wünschen und Bedürfnissen) der Anleger sehen wir als Chance zur Stärkung der Kundenbindung, zur Steigerung der Dienstleistungsqualität und zur Verbesserung der internen Abläufe.

Umgang mit Beschwerden

Anlegerbeschwerden über die VPFSLI bzw. deren Mitarbeiter, Beschwerden im Zusammenhang mit Fonds, welche von der VPFSLI verwaltet werden, sowie die Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse der Anleger können kostenlos schriftlich oder mündlich an den Beschwerdebeauftragten der VPFSLI gerichtet werden.

Der Beschwerdebeauftragte der VPFSLI befasst sich unverzüglich und sorgfältig mit den eingegangenen Beschwerden der Anleger und ergreift gegebenenfalls die erforderlichen Massnahmen. Er informiert den Anleger in jedem Fall über die Behandlung seiner Beschwerde sowie die eingeleiteten Gegenmassnahmen.

Der Anleger wird im Regelfall innerhalb von fünf Liechtensteinischen Bankarbeitstagen nach Eingang seiner Beschwerde eine Rückmeldung zu seiner Beschwerde erhalten.

Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess länger als fünf Bankarbeitstage in Anspruch nimmt, erhält der Anleger einen Zwischenbescheid über den Stand der Bearbeitung sowie fortlaufend bis zur Lösung der Beschwerde eine regelmässige Information zum jeweils aktuellen Bearbeitungsstand.

Es kann vorkommen, dass der Anleger von der VPFSLI zwecks Rückfragen kontaktiert wird. Der Anleger nennt die von ihm bevorzugten Kontaktmedien (Post, Fax, Telefon, E-Mail) sowie seine Kontaktdaten.

Ansprechpartner für Beschwerden

Ansprechpartner für Anlegerbeschwerden ist der Beschwerdebeauftragte der VP Fund Solutions (Liechtenstein) AG, welcher wie folgt erreicht werden kann:

VP Fund Solutions (Liechtenstein) AG

Beschwerdebeauftragter

Aeulestrasse 6

9490 Vaduz

Liechtenstein

Fax +423 235 67 77

Telefon +423 235 67 67

E-Mail OELCG@vpbank.net

Die VPFSLI bekennt sich klar zur Relevanz der Kundenzufriedenheit. Bitte teilen Sie uns Ihre Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse mit, damit wir diese kennen und gemeinsam eine zufriedenstellende Lösung herbeiführen können.

In Bezug auf das Beschwerdeverfahren entstehen dem Anleger / Beschwerdeführer keine Kosten.