BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH

Beschwerdemanagement-Policy

(Ablauf des Beschwerdemanagementverfahrens)

10. März 2025

1 Vorwort

Die BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH nimmt die Kritik ihrer Kunden ernst und versteht entsprechende Hinweise und Anregungen als Chance, Produkte und Prozesse weiter zu verbessern. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, gewährleistet die BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH die zügige und sachgerechte Bearbeitung von Beschwerden. Hierzu wurden interne Verfahren erarbeitet, die Berücksichtigung in den internen Organisationsanweisungen finden. Das Verfahren der Beschwerdebearbeitung im Rahmen des Beschwerdemanagements der BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH ist im Folgenden kurz dargestellt.

2 Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, die von einer Dienstleistung der BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig ist die Beschwerdemanagementfunktion der BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an folgende Kontaktdaten gerichtet werden:

beschwerdemanagement@bantleon-invest.com

BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH
Beschwerdemanagement
An der Börse 7
30159 Hannover

Darüber hinaus können Sie selbstverständlich auch direkt die Geschäftsführung der Gesellschaft kontaktieren.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Verbesserung von Dienstleistungen, Fehlerbehebung);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Bei Überschreitung des Zeitraums erhalten Sie eine schriftliche Zwischennachricht mit Begründung und Nennung des voraussichtlichen Erledigungsdatums. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

(5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für

Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

3 Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Das Verfahren der Beschwerdebearbeitung wird in regelmäßigen Abständen überprüft.

BANTLEON Invest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH
An der Börse 7
30159 Hannover

Handelsregister Hannover HRB 58629
Geschäftsführung: Jörg Schubert (Vorsitzender), Caroline Specht, Gerd Lückel, Stefan Krapf
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Harald Preißler

Stand: 10. März 2025

BANTLEON
Institutional Investing