

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 Produkt oder der Dienstleistung und der Art deiner Beschwerde.

Definition

Eine Beschwerde ist eine Erklärung, die die Unzufriedenheit des Kunden / Trägers mit dem Gewerbetreibenden zum Ausdruck bringt. Eine Anfrage nach Informationen, einer Meinung, einer Klärung, einem Dienst oder einer Leistung ist keine Beschwerde.

Übermittlungsmodalitäten

Die Übermittlung von Beschwerden erfolgt :

- (i) per Post an Ekkio Capital, 7-9 rue La Boétie, 75008 Paris, Frankreich, bzw.
- (ii) per E-Mail an die folgende Adresse: finance@ekkio.fr oder
- (iii) per Telefon unter der folgenden Nummer: +33 1 84 17 16 00.

Bearbeitungszeiten

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 ab dem Datum des Versands der schriftlichen Beschwerde auf jede erdenkliche Weise zu bestätigen. Eine Antwort auf die Beschwerde innerhalb dieser Frist entbindet Ekkio Capital von der Pflicht, den Empfang der Beschwerde zu bestätigen;
- auf jede Beschwerde innerhalb eines Zeitraums von maximal zwei Monaten zu antworten, es sei denn, es treten besondere Umstände ein, die ordnungsgemäß begründet werden müssen, und zwar zwischen dem Datum des Eingangs der Beschwerde und dem Datum, an dem die Antwort an den Kunden gesendet wird.

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 repatriiert werden, Dokumentensuche, technischer Punkt), sendet Ekkio Capital dem Kunden ein Informationsschreiben, um diese zusätzliche Frist zu rechtfertigen.

Aufzeichnung der Beschwerde

Nach Erhalt der Kundenbeschwerde wird diese an den Generalsekretär und den 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 folgende Angaben: 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.

Umgang mit Beschwerden

Der Generalsekretär bereitet die Antwort auf eine Beschwerde 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 dem Datum der Versendung des Schreibens im Beschwerdebuch vermerkt.

Ekkio Capital wird die Bearbeitung Ihrer Beschwerde streng vertraulich behandeln.

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

Beschwerden

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>