

Informationsblatt Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement

Vermögensverwaltung ist Vertrauenssache! Deshalb steht für die BPM – Berlin Portfolio Management GmbH die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, jedem Kunden und potentiellen Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen hat die BPM - Berlin Portfolio Management GmbH eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an welche Sie sich wenden können, sofern Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

Sie können Ihre Beschwerden postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse richten oder an Ihren jeweiligen Kundenbetreuer/ in:

**Postanschrift: BPM - Berlin Portfolio Management GmbH Bereich Compliance
Kurfürstendamm 218, 10719 Berlin, Deutschland**

Email: bpm@berlin-pm.com

Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potentieller Kunde an die BPM - Berlin Portfolio Management GmbH im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung richtet. Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenfrei.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts sowie des Beschwerdegrunds und Angabe Ihres Namens, direkt bei unserer Beschwerdemanagementfunktion (Bereich Compliance) oder Ihrem Kundenbetreuer/-in eingereicht werden.

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden innerhalb von drei Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu Ihrer Beschwerde erhalten. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, werden wir Sie innerhalb der oben genannten Frist informieren und Ihnen die Gründe der Verzögerung mitteilen.

Zudem können sich Kunden der BPM - Berlin Portfolio Management GmbH gemäß § 4b FinDAG mit Beschwerden an die BaFin wenden. Die Beschwerden sind per Brief, Fax oder E-Mail bei der BaFin einzulegen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten. Die Beschwerde ist zu richten an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

Fax: + 49 (0)228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

Auch haben Sie die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Des Weiteren ist für vermögensrechtliche Streitigkeiten, resultierend aus mit der BPM - Berlin Portfolio Management GmbH abgeschlossenen Vermögensverwaltungsverträgen, die Schlichtungsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter e.V. zuständig. Die BPM ist Mitglied im Verband unabhängiger Vermögensverwalter (VuV) Deutschland e.V. und in Folge dessen verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der VuV Ombudsstelle teilzunehmen:

VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main

<http://vuv-ombudsstelle.de/>

Customer Satisfaction and Complaint Management Information Sheet

Asset management is a matter of trust! For BPM - Berlin Portfolio Management GmbH, the satisfaction of our customers is therefore our top priority. Therefore it is important to us to give every client and potential client the opportunity to express criticism. For this reason, BPM - Berlin Portfolio Management GmbH has set up a complaint management function to which you can turn if you wish to complain or express criticism.

You can address your complaints by post or e-mail to the following address or to your respective customer advisor:

**Postal address: BPM - Berlin Portfolio Management GmbH Compliance Dept.
Kurfürstendamm 218, 10719 Berlin, Germany**

Email: bpm@berlin-pm.com

A complaint is any expression of dissatisfaction which a client or potential client sends to BPM - Berlin Portfolio Management GmbH in connection with the provision of a securities service or an ancillary securities service. The handling of complaints is of course free of charge.

Complaints can be submitted directly to our complaint management function (Compliance area) or to your client advisor, with a brief description of the facts of the case, the reason for the complaint and your name.

As soon as a complaint reaches us, we will process it immediately. You will receive feedback on your complaint within three banking days of receipt. If, due to the complexity of the matter, it becomes apparent that the processing process will take longer, we will inform you within the aforementioned period and inform you of the reasons for the delay.

In addition, customers of BPM - Berlin Portfolio Management GmbH can address complaints to BaFin in accordance with § 4b FinDAG. The complaints must be submitted to BaFin by letter, fax or e-mail and should contain the facts of the case as well as the reason for the complaint.

The complaint must be addressed to:

Federal Financial Supervisory Authority
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Germany
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-mail: poststelle@bafin.de

You also have the possibility to file a civil action.

Furthermore, the arbitration board of the Verband unabhängiger Vermögensverwalter e.V. is responsible for property disputes resulting from asset management agreements concluded with BPM - Berlin Portfolio Management GmbH. BPM is a member of the Verband unabhängiger Vermögensverwalter (VuV) Deutschland e.V. (Association of Independent Asset Managers) and as a result is obliged to participate in dispute resolution proceedings of the VuV Ombudsstelle:

VuV Ombuds Office
Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main, Germany
<http://vuv-ombudsstelle.de/>