

Konwave AG		
Konwave Investor Complaint Policy		
Erstellung	17. Februar 2025	
Gültig ab	17. Februar 2025	
Ersetzt	neu	

# Konwave Investor Complaint Policy

## 1. Zweck & Anwendungsbereich

Diese Richtlinie zur Bearbeitung von Anlegerbeschwerden beschreibt die Verfahren zur Entgegennahme, Bearbeitung und Lösung von Beschwerden auf faire, transparente und effiziente Weise. Sie gilt für alle Anleger, die mit der Konwave AG in Verbindung stehen, und deckt Beschwerden in Bezug auf Anlageprodukte, Dienstleistungen oder Interaktionen mit unseren Vertretern ab.

## 2. Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist jede schriftliche oder mündliche Mitteilung eines Anlegers, in der Unzufriedenheit mit unseren Produkten, Dienstleistungen oder unserem geschäftlichen Verhalten ausgedrückt wird. Beschwerden können sich beziehen auf:

- Fondsperformance oder Anlageerträge
- Gebühren, Kosten oder Provisionen
- Servicequalität oder Verzögerungen
- Einhaltung regulatorischer Vorschriften

## 3. Einreichung von Beschwerden

Anleger können Beschwerden über die folgenden Kanäle einreichen:

- E-Mail: info@konwave.ch
- Telefon: +41 71 352 59 40
- Post: Konwave AG, Obstmarkt 1, CH-9100 Herisau

### Beschwerden sollten folgende Informationen enthalten:

- Name und Kontaktdaten des Anlegers
- Fondsdetails

- Eine klare Beschreibung der Beschwerde
- Relevante unterstützende Dokumente

#### **4. Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden**

1. Bestätigung: Beschwerden werden innerhalb von 3 Werktagen bestätigt.
2. Untersuchung: Eine gründliche Überprüfung wird durch die Compliance-Funktion der Konwave AG durchgeführt.
3. Antwort: Eine Lösung wird innerhalb von 10 Werktagen kommuniziert. Falls zusätzliche Zeit benötigt wird, wird der Anleger über den erwarteten Zeitrahmen informiert.

#### **5. Eskalationsprozess**

Falls der Anleger mit der Lösung unzufrieden ist, kann die Beschwerde eskaliert werden an:

- Swiss Banking Ombudsmann, Bahnhofplatz 9, CH-8021 Zürich

#### **6. Vertraulichkeit & Datenschutz**

Alle Beschwerden werden streng vertraulich behandelt, und personenbezogene Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeitet.

#### **7. Aufbewahrung & Berichterstattung**

Alle Beschwerden und Lösungen werden dokumentiert und für mindestens 10 Jahre in Übereinstimmung mit den regulatorischen Anforderungen aufbewahrt.

#### **8. Überprüfung & Aktualisierungen**

Diese Richtlinie wird periodisch überprüft und bei Bedarf aktualisiert, um regulatorische Änderungen und bewährte Verfahren zu berücksichtigen.

Für Fragen zu dieser Richtlinie kontaktieren Sie bitte [info@konwave.ch](mailto:info@konwave.ch)