

Sowohl die FEREAL AG als auch ihre Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, die Leistungen im Interesse der Anleger/Kunden zu erbringen und Interessenkonflikte soweit wie möglich zu vermeiden.

Die FEREAL AG hat gemäß §28 Abs. 2 KAGB geeignete Verfahren und Vorkehrungen implementiert, die gewährleisten, dass ein ordnungsgemäßer Umgang mit Anlegerbeschwerden erfolgt und dass die Anleger der von ihr verwalteten AIF ihre Rechte uneingeschränkt wahrnehmen können.

Übergeordnetes Ziel der internen Regelungen ist es, eine Grundlage zur Sicherung und Steigerung der Kundenzufriedenheit der FEREAL AG zu schaffen.

Im Einzelnen verfolgt die FEREAL AG hiermit u.a. die nachstehenden Ziele:

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Transparenz
- Generierung von Informationen zur Qualitätsoptimierung
- Vermeidung von Interessenskonflikten
- faire, gründliche und umgehende Behandlung von Kundenbeschwerden
- Etablierung eines einheitlichen Beschwerdeverständnisses

Sollten Sie mit etwas unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte mit Ihrem Anliegen an uns.

Als Beschwerde gilt für uns

- jegliche Äußerung einer Unzufriedenheit, die von privaten oder institutionellen Kunden, schriftlich oder mündlich, direkt oder über Dritte (Ombudsleute, Aufsichtsbehörden, etc.) an FEREAL in jedweder Form (schriftlich oder mündlich) gerichtet wird.

Kann der Beschwerdevorgang nicht innerhalb von 7 Arbeitstagen ab Eingang abschließend behandelt werden, so wird dem Kunden oder abweichenden Beschwerdeführer spätestens zu diesem Zeitpunkt der Eingang der Beschwerde bestätigt und der Grund der Verzögerung sowie der voraussichtliche Abschluss der Prüfung der Beschwerde benannt.

Für mögliche Rückfragen bzgl. Ihres Anliegens geben Sie uns bitte das von Ihnen bevorzugte Kontaktmedium (Post, Fax, Telefon, E-Mail) sowie Ihre Kontaktdaten an.

Kontakt:

FEREAL AG

Rathausplatz 8-10

61348 Bad Homburg

Telefon: +49 (0) 6172 916-3143

Fax: +49 (0) 6172 916-1181

E-Mail: fereal@feri.de

Die FEREAL AG wird als regulierte Kapitalverwaltungsgesellschaft durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt beaufsichtigt.

Stand: 22.05.2018