



**NOVETHOS**  
FAMILY OFFICE

## Beschwerdemanagement

Unser Anspruch ist es, immer auf höchstem Fach- und Serviceniveau an Ihrer Seite zu stehen. Sollten Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein und Anlass für Beanstandungen haben, bitten wir Sie um umgehende Kontaktaufnahme.

Mit den folgenden Erläuterungen möchten wir Sie über unser Beschwerde-management und den Bearbeitungsprozess etwaiger Beschwerden informieren.

### Ihre Ansprechpartner

Bitte richten Sie eine etwaige Beschwerde mündlich oder schriftlich per Mail bzw. Brief an Ihren Ansprechpartner in unserem Haus. Alternativ können Sie diese auch direkt an unseren Compliance-Beauftragten (E-Mail: [compliance@novethos.de](mailto:compliance@novethos.de)) oder an unsere Geschäftsführung adressieren.

### Bearbeitung

Um Ihr Anliegen zeitnah und konkret bearbeiten zu können, bitten wir um folgende Angaben:

- Ihren Namen und Kontaktdaten
- Zeitraum der Beschwerde
- Ausführliche Beschreibung Ihres Anliegens
- Vorschlag zur Lösung der Angelegenheit

Ihre Beschwerde werden wir so schnell wie möglich bearbeiten und Ihnen umgehend eine Eingangsbestätigung zukommen lassen. In der Regel sollte eine abschließende Bearbeitung einer Beschwerde innerhalb von 10 Arbeitstagen erfolgen.

Sollte aufgrund der Komplexität des Sachverhalts absehbar sein, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie per Brief oder E-Mail einen Zwischenbericht, mit dem wir Ihnen mitteilen, wann Sie eine Lösung erwarten können. In einem abschließenden Antwortschreiben teilen wir Ihnen die Details und das Ergebnis unserer Untersuchung mit.

Die Bearbeitung und Klärung Ihrer Beschwerde ist selbstverständlich kostenfrei.

### Zuständige Behörde

Falls Sie mit dem Ergebnis unserer Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden.

Die Beschwerde ist zu richten an:

- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Fax: 0228 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

### Maßnahmen

Mängel in unserer Organisation werden wir umgehend beheben, um eine Wiederholung auszuschließen.