

Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Golding Capital Partners behandelt Beschwerden mit der erforderlichen Sorgfalt, Transparenz und Objektivität sowie dem Bestreben zur Wahrheitsfindung.

Wie ist eine Beschwerde einzureichen?

Beschwerden können jederzeit an Golding Capital Partners gerichtet werden. Es bedarf hierfür keiner bestimmten Form. Golding Capital Partners hat eine zentrale Stelle für die Beschwerdebearbeitung eingerichtet, die unter folgenden Kontaktdaten erreichbar ist:

Golding Capital Partners GmbH
Beschwerdemanagement
Möhlstraße 7
D-81675 München

Telefon: +49 89 419997-17
E-Mail: beschwerden@goldingcapital.com

Beschwerden sollen mindestens Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers, eine kurze Beschreibung des Sachverhalts, welcher der Beschwerde zugrunde liegt, sowie eine kurze Erläuterung zu dem Zweck, welcher mit der Beschwerde erreicht werden soll, enthalten.

Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens?

Der Beschwerdeführer erhält nach Eingang der Beschwerde zeitnah eine schriftliche oder elektronische Eingangsbestätigung sowie Name und Kontaktdaten der Person, die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist, und eine voraussichtliche Bearbeitungsdauer. An die benannte Person kann sich der Beschwerdeführer während des gesamten Beschwerdeverfahrens wenden.

Golding Capital Partners hat sich das Ziel gesetzt, Beschwerden innerhalb von zehn Bankarbeitstagen zu beantworten. Ist es ausnahmsweise nicht möglich, den Sachverhalt innerhalb dieses Zeitraums vollständig aufzuklären, erhält der Beschwerdeführer eine Zwischenmeldung mit den Gründen für die Verzögerung und mit dem voraussichtlichen Abschluss der Prüfung.

Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche oder elektronische Mitteilung mit einer Begründung, warum dem Anliegen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann.

GOLDING

Was ist zu tun, wenn der Beschwerdeführer keine zufriedenstellende Antwort erhält?

Erhält der Beschwerdeführer entweder keine zufriedenstellende Antwort oder innerhalb von zehn Bankarbeitstagen keine Empfangsbestätigung oder innerhalb eines Monats keine Antwort, hat er die Möglichkeit, seine Beschwerde noch einmal schriftlich bei der Geschäftsleitung unter folgenden Kontaktdaten einzureichen:

Golding Capital Partners GmbH
Geschäftsleitung
Möhlstraße 7
D-81675 München

oder

Golding Capital Partners (Luxembourg) S.à r.l.
Geschäftsleitung
6, avenue Marie-Thérèse
L-2132 Luxemburg

Der Beschwerdeführer kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Nähere Informationen finden sich auf der Webseite der deutschen Finanzaufsicht:

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/BaFin/bafin_node.html

Hat der Beschwerdeführer nach der schriftlichen Einreichung seiner Beschwerde bei der Geschäftsleitung innerhalb eines Monats nach Absendung weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten, kann er bei der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung der Beschwerde einreichen. Nähere Informationen finden sich auf der Webseite der luxemburgischen Finanzaufsicht: <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>

Was passiert mit meinen personenbezogenen Daten?

Personenbezogene Daten werden nur dann erhoben, wenn Sie uns diese von sich aus im Rahmen Ihrer Beschwerde angeben. Hierbei handelt es sich insbesondere um Ihren Namen und Ihre Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse sowie alle Angaben, die Sie im Rahmen der Beschwerde freiwillig machen.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist im Rahmen des Beschwerdemanagements zur Erfüllung der rechtlichen Verpflichtungen erforderlich. Die personenbezogenen Daten werden aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungsfristen mindestens sechs Jahre gespeichert und anschließend grundsätzlich gelöscht.

Interne Informationen

Bezeichnung	Compliance – Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden							
Verantwortlich	Andreas Rizos							
Rechtsgrundlagen	MaBeschwerde Verordnung CSSF Nr. 16-07 Rundschreiben CSSF 17/671							
Erstellt von/am	TL	26.07.2018	Geprüft von/am	AR	23.08.2018	Freigabe von/am	AR	23.08.2018
Geändert von/am	TL	28.08.2018	Geprüft von/am	---	---	Freigabe von/am		red.