

# Beschwerdemanagement Complaints Management

(The English version follows the German version) July 2023



## Mount Street Portfolio Advisers GmbH – Beschwerdemanagement

Ihre Zufriedenheit ist unser Anspruch. Sollten Sie dennoch einmal Grund zur Beanstandung haben, können Sie uns gerne folgendermaßen kontaktieren und uns Ihr Anliegen schildern:

Mount Street Portfolio Advisers GmbH  
Compliance  
Am Wehrhahn 33  
40211 Düsseldorf  
Email: [Compliance.MSPA@mountstreet.com](mailto:Compliance.MSPA@mountstreet.com)  
Fax: +49 211 / 9598-5708

Wir werden Ihr Anliegen individuell prüfen, denn wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Um Ihre Beschwerde bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts (ggf. ergänzende Unterlagen)
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Qualitätsverbesserung, ergänzende Erläuterungen etc)

Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung zu Ihrer Beschwerde, in der Ihnen auch der zuständige Ansprechpartner\*in der MSPA mitgeteilt wird.

Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder von der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter (z.B. externen Dienstleister) ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von vier Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, informieren wir Sie über den Zwischenstand und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde an die von Ihnen genannten Kontaktdaten.

## **Mount Street Portfolio Advisers GmbH – Complaints Management**

Your satisfaction is our goal. Should you still have reason to complain, please feel free to contact us as follows and describe your concern:

Mail: Mount Street Portfolio Advisers GmbH  
Compliance  
Am Wehrhahn 33  
40211 Düsseldorf  
Email: [Compliance.MSPA@mountstreet.com](mailto:Compliance.MSPA@mountstreet.com)  
Fax: +49 211 / 9598-5708

We will examine your concerns individually, because we take every suggestion and criticism seriously and always see complaints as an opportunity to improve ourselves and provide better service.

In order to process your complaint, please provide the following information:

- Your contact details (name, address, telephone number, email address)
- Description of the facts (if necessary, additional documents)
- Indication of what you would like to achieve with your complaint (e.g., troubleshooting, quality improvement, additional explanations, etc.)

First, we will send you an acknowledgment of receipt of your complaint, in which you will also be informed of the responsible contact person.

The duration of processing the complaint may vary depending in particular on its complexity or the need to involve third parties (e.g., external service providers). In principle, we aim to provide an answer within four weeks at the latest. If this is not possible, we will inform you of the current status and the expected processing time.

After completing the complaint processing, we will send you a comprehensive reply to the contact details you provided.