

Lupus alpha

Beschwerdemanagement

Die Mitarbeiter von Lupus alpha engagieren sich stets für einen optimalen Service und handeln mit einem besonderen Qualitätsehrgeiz. Ein kontinuierlicher und partnerschaftlicher Kontakt mit unseren Kunden ist uns wichtig. Dieses gilt natürlich auch für unser Beschwerdemanagement. Wir haben Standards für die Dokumentation von Beschwerden und für den Umgang mit diesen festgelegt. Nach diesen handeln wir und bearbeiten Beschwerden stets fair, effektiv und unverzüglich.

Sollten Sie mit uns unzufrieden sein, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns aus. Ihre Ansprechpartnerin ist:

Simona Papenbrock – Compliance
Lupus alpha Asset Management AG
Speicherstraße 49-51
D-60327 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 365058 7261
E-Mail: compliance@lupusalpha.de

Wir werden uns unverzüglich, in der Regel innerhalb von fünf Werktagen, bei Ihnen melden. Sollte die Bearbeitung Ihrer Beschwerde längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie von uns hierzu eine Zwischeninformation.

Für Sie als Anleger ist dieser Service selbstverständlich kostenfrei.

Anleger, die Verbraucher sind, können sich jederzeit wegen behaupteter Verstöße gegen das KAGB an die bei der BaFin eingerichtete Schlichtungsstelle wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle
– Referat ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Auf der Homepage der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist ein Formular für den schriftlichen Schlichtungsantrag abrufbar (<https://www.bafin.de/inv-g-schlichtung>) und der Weg zur Einreichung beschrieben.