

## Beschwerdemanagement Grundsätze

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, an die Sie sich jederzeit wenden können. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Alle Kunden, Investoren und Interessenten können Beschwerde einlegen. Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

Die Beschwerdemanagementfunktion wird von Compliance übernommen. Jeder Beschwerde kann per Email oder schriftlich an folgende Kontaktadresse gesendet werden:

**TBF Global Asset Management GmbH**  
Maggistraße 5  
78224 Singen  
Herr Volker Trencz  
**Email:** [compliance@tbfglobal.com](mailto:compliance@tbfglobal.com)

Grundsätzlich gilt als Beschwerde jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Geschäftsaktivität richtet.

Für eine möglichst zügige Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten (Namen, Adresse, Telefonnummer, E-Mail)
- Beschreibung des Sachverhaltes und des Beschwerdegrundes
- ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen

Unser Ziel ist es, Ihnen innerhalb von drei Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort oder zumindest eine erste Rückmeldung zu geben. Sollte aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes eine Lösung innerhalb dieser Zeit nicht möglich sein, werden wir Ihnen einen kurzen Zwischenbescheid geben, in der die voraussichtliche Bearbeitungszeit genannt wird.

Gemäß § 4b FinDAG können sich Kunden mit Beschwerden auch an die zuständige Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, kurz Bafin genannt, wenden.

Diese Beschwerde ist dann zu richten an:

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
**Email:** [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)