

## **Grundsätze und Ablauf des Beschwerdeverfahrens der TRESONO Family Office AG**

Zur Erfüllung unserer durch das Wertpapierhandelsgesetz bestehenden Verpflichtungen und zu Ihrer Information erläutern wir Ihnen anbei unser Beschwerdemanagement wie folgt:

### 1. Definition einer Beschwerde

Als Beschwerde gilt unabhängig von ihrer Form jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder ein potenzieller Kunde („Beschwerdeführer“) an die TRESONO Family Office AG („Tresono“) im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung richtet.

### 2. Bearbeitung einer Beschwerde

Die Tresono hält folgendes Verfahren für eine für den Beschwerdeführer kostenlose Einreichung sowie für eine unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden vor:

Der Beschwerdeführer kann schriftlich, mündlich oder textlich seine Beschwerde an die Tresono kostenlos einreichen. Sobald die Beschwerde eingeht, ist dies von der Tresono zu dokumentieren und dem Beschwerdeführer der Eingang der Beschwerde unverzüglich zu bestätigen. Der Mitarbeiter hat die wesentlichen Merkmale der Beschwerde festzuhalten und mit seiner Stellungnahme versehen zusammen mit den relevanten Beweisen und Informationen dem für das Beschwerdemanagement der Tresono zuständigen Vorstand vorzulegen, der das weitere Vorgehen bestimmt.

Jede Beschwerde sowie der Name des Mitarbeiters, aufgrund dessen Tätigkeit die Beschwerde erhoben wird, sind der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht („BaFin“) unverzüglich anzuzeigen.

In das Beschwerdeverfahren bezieht die Tresono ihre Kontrollfunktionen Compliance und Risikomanagement ein.

Auf jede Beschwerde soll innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen schriftlich dem Beschwerdeführer zu antworten. Die BaFin erhält dieses Schreiben zur Kenntnisnahme. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die Tresono den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die Tresono voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Ihm wird der Standpunkt der Tresono bezüglich der Beschwerde mitgeteilt.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage gegen die Tresono einzureichen. Die Tresono nimmt nicht an einem Verfahren zur alternativen Streitbeilegung z.B. bei einer Streitschlichtungsstelle teil.

### 3. Beschwerdebericht

Zum Zwecke der Analyse und Kontrolle wird ein Beschwerdeverzeichnis geführt, in das sämtliche Beschwerden eingetragen werden. Einmal jährlich erstellt die Tresono auf dieser Grundlage einen Beschwerdebericht, welcher der BaFin eingereicht wird.

Die Geschäftsleitung wertet einmal im Jahr das Beschwerdeverzeichnis unter Einbeziehung der Internen Revision und des Compliance-Beauftragten aus. Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse werden in das Risikomanagement einbezogen. Bei Bedarf werden personelle oder organisatorische Maßnahmen veranlasst.

Sollten Sie Fragen zum Beschwerdemanagement unseres Hauses haben oder ausführlichere Erläuterungen wünschen, stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Köln, den 02.01.2021

TRESONO Family Office AG