

Merkblatt zum Verfahren der Beschwerdebearbeitung

AQL AG

1. Zielsetzung und Gegenstand

Gestützt auf Art. 31a Abs. 1 Bst. I der Verordnung vom 22. Februar 1994 über die Banken und Wertpapierfirmen (Bankverordnung; BankV), Art. 10a Abs. 1 und Abs. 5 der Verordnung vom 20. Dezember 2005 zum Gesetz über die Vermögensverwaltung (Vermögensverwaltungsverordnung; VVO), auf Art. 29 Abs. 3 Bst. a und b des Gesetzes vom 19. Dezember 2012 über die Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFMG) und auf Art. 49 der Verordnung vom 5. Juli 2011 über bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (UCITSV) sowie auf die FMA-Mitteilung 2015/02 betreffend Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen **müssen Beschwerden auf faire Weise untersucht, mögliche Interessenskonflikte festgestellt und vermieden werden.** Insbesondere sind Beweismittel aufzunehmen, innerhalb einer angemessenen Zeit dem Beschwerdeführer zu antworten und die Entscheidung über die Beschwerde zu erläutern.

2. Definition: Beschwerde

Eine «Beschwerde» wird durch die FMA wie folgt definiert:

«Eine Äusserung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an ein Unternehmen im Zusammenhang mit der Erbringung

- (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder
- (ii) einer in Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannten Bankdienstleistung; oder
- (iii) einer Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie.»

Obwohl damit grundsätzlich jede «Äusserung der Unzufriedenheit» als Beschwerde qualifiziert, muss eine solche Äusserung eine gewisse Substanz haben, um als Beschwerde im Sinne der FMA-Mitteilung 2015/02 qualifiziert werden zu können. Die Unzufriedenheit muss sich erstens auf eine Wertpapierdienstleistung beziehen. Zweitens muss die Unzufriedenheit mit einem Vorwurf einer möglichen Pflichtverletzung der Vermögensverwaltungsgesellschaft einhergehen. Allgemeine Äusserungen wie «ich bin nicht einverstanden mit der tiefen Performance» erreichen diese Schwelle damit beispielsweise nicht, konkretere Aussagen wie «ich bin zu wenig über die Risiken dieser Finanzinstrumente aufgeklärt worden» hingegen schon. Sollte der Beschwerdeführer in einer bestimmten Sache bereits an die Schlichtungsstelle gemäss FSV gelangt sein, ist dies hingegen immer als Beschwerde im Sinne der FMA-Mitteilung 2015/02 zu werten.

3. Verfahren

AQL AG legt zur Bearbeitung folgendes Verfahren fest:

Zur Einreichung einer Beschwerde ist grundsätzlich das Formular „Beschwerdeformular“ zu verwenden, welches auf www.aql.li verfügbar ist oder auf Anfrage zugestellt wird. Wird eine Beschwerde mündlich oder schriftlich ohne Verwendung des Formulars gemacht, so ist der Beschwerdeführer aufzufordern, das entsprechende Formular zu verwenden.

Das Beschwerdeformular ist an office@aql.li oder per Post zu Händen Compliance zu zusenden.

Der Beschwerdeeingang erfolgt zentral, wird von der Compliance Funktion überwacht und an die entsprechende verantwortliche Stelle zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Dem Beschwerdeführer wird unter Beachtung allfälliger Geheimhaltungspflichten mitgeteilt, wie die Beschwerde weiterbearbeitet wird.

Die zuständige Stelle stellt bei der Bearbeitung der Beschwerde insbesondere Folgendes sicher:

- sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich einer Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;
- in klarer, eindeutiger und verständlicher Sprache zu kommunizieren;
- innerhalb von 20 Arbeitstragen eine Antwort zu erteilen. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so informiert die zuständige Stelle den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch die Gesellschaft voraussichtlich abgeschlossen sein wird; und
- bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt der Gesellschaft hinsichtlich der Beschwerde eingehend zu erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers, sich an die Schlichtungsstelle nach FSV zu wenden, darzulegen.

Die zuständige Stelle analysiert die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden, z. B. durch folgende Massnahmen:

- Analyse der Hintergründe der einzelnen Beschwerden, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
- Korrektur solcher Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint

4. Meldung FSV und FMA

Die Schlichtungsstelle FSV und die FMA werden jährlich durch die Vermögensverwaltungsgesellschaft über

- die im vergangenen Kalenderjahr eingereichten Beschwerden,
- deren Bearbeitung und
- das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

informiert.

5. Erfassung intern

Alle eingehenden Beschwerden werden in einer internen Liste erfasst, welche die Basis für die oben dargestellte jährliche Information der FMA sowie der Schlichtungsstelle nach FSV bildet. Die zuständige Stelle informiert die Geschäftsleitung über die Kundenbeschwerde und bespricht mit ihr das weitere Vorgehen.
