
ONE Funds AG

Beschwerdemanagement

Die ONE Funds AG („ONEF“) ist als Verwaltungsgesellschaft bzw. als Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFM) stets bemüht, die Anleger der von ihr verwalteten Organismen für gemeinsame Anlagen (Fonds) hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Fondsgeschäfts bestmöglich zu betreuen, insbesondere auch in den Fällen, wenn es um konkrete Anliegen, Beschwerden oder Kritik geht. Diese nehmen wir sehr ernst und sehen darin auch die Chance, unsere Dienstleistungsqualität zu verbessern.

Anliegen, Beschwerden oder Kritik über ONEF bzw. deren Mitarbeiter oder Beschwerden im Zusammenhang mit Fonds, welche von der ONEF verwaltet werden, sowie die Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse der Anleger können kostenlos schriftlich oder mündlich an den Beschwerdebeauftragten der ONEF gerichtet werden.

Von Ihnen benötigte Informationen

Zur korrekten und zeitnahen Bearbeitung Ihres Anliegens übermitteln Sie uns bitte folgende Angaben:

- Anliegen / Beschwerdegrund / Sachverhalt
- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefon, E-Mail)

Handelt es sich um eine Beschwerde hinsichtlich eines oder der von uns verwalteten Fonds, teilen Sie uns bitte zusätzlich den Namen des Fonds (ISIN) mit.

Umgang mit Beschwerden

Im Rahmen unseres Beschwerdemanagements werden Ihre Anliegen sorgfältig und zeitnah geprüft. Dabei gilt es zu bedenken, dass einzelne Sachverhalte aufgrund deren Komplexität ergänzende Abklärungen benötigen können.

Nach Eingang Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde ergreift der Beschwerdebeauftragte von ONEF die erforderlichen Massnahmen und informiert Sie zeitnah über die ergriffenen Massnahmen. Bis zur Klärung des Sachverhaltes werden Sie fortlaufend über den Stand der Bearbeitung informiert.

Nach Eingang Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde erhalten Sie spätestens innerhalb von 20 Arbeitstagen eine schriftliche Rückmeldung

Schutz Ihrer persönlichen Daten

ONEF verpflichtet sich, die Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit einzuhalten. Die von Ihnen an ONEF mitgeteilten personenbezogenen Daten werden streng vertraulich behandelt und nur mit Ihrem Einverständnis an Dritte weitergegeben.

Ansprechpartner für Beschwerden

Ansprechpartner für Anlegerbeschwerden ist der Beschwerdebeauftragte der ONEF, welcher wie folgt erreicht werden kann:

ONE Funds AG
Beschwerdebeauftragter
Schaaner Strasse 27
FL-9487 Gamprin-Bendern
Liechtenstein
T +423 388 1000
F +423 388 1001
info@onefunds.li

Zudem haben Anleger auch die Möglichkeit, mit ihrem Anliegen kostenlos die neutrale liechtensteinische Schlichtungsstelle zu befassen. Diese kann wie folgt kontaktiert werden:

Liechtensteinische Schlichtungsstelle
Dr. Peter Wolff
Mitteldorf 1
Postfach 343
FL-9490 Vaduz
Liechtenstein
T +423 238 1030
F +423 238 1031
info@schlichtungsstelle.li

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.schlichtungsstelle.li.

ONEF empfiehlt, vor Kontaktaufnahme mit der liechtensteinischen Schlichtungsstelle die Stellungnahme der ONEF abzuwarten.