

# Informationen zum Beschwerdemanagement

**PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**

Oktober 2021



# Inhaltsverzeichnis

1. Informationen zum Umgang mit Beschwerden für Anleger von Immobilien-Publikumsfonds.....	3
2. Einreichung von Beschwerden .....	3
3. Bearbeitung von Beschwerden .....	3
4. Außergerichtliche Streitbeilegung (Ombudsverfahren).....	4

# 1. Informationen zum Umgang mit Beschwerden für Anleger von Immobilien-Publikumsfonds

Für uns, die PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH, steht die Zufriedenheit unserer Anleger an oberster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet und Maßnahmen zur Bearbeitung von Beschwerden getroffen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Anlegerbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Anlegerzufriedenheit und eine langfristige Anlegerbindung sicherstellen.

Als Beschwerde wird jede negative Äußerung eines Anlegers verstanden, die u.a. mit dem Ziel erfolgt, einen Fehler unsererseits zu beheben, eine Entscheidung von uns zu revidieren, Aufwendungen oder Kosten erstattet zu bekommen oder eine Entschuldigung für unangemessenes Verhalten zu erhalten. Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend verwendet werden.

## 2. Einreichung von Beschwerden

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Beschwerden postalisch oder per Fax bei uns einzureichen:

<b>Kontaktdaten für Beschwerden</b>	PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH z. H. Beschwerdemanagementfunktion Fuggerstraße 26 86150 Augsburg Fax: +49 821 50910-469
-------------------------------------	---

Bitte formulieren Sie Ihre Beschwerde so präzise wie möglich und fügen ausreichende Zusatzinformationen bei. Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir in jedem Fall die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Die Einreichung von Beschwerden ist kostenfrei.

## 3. Bearbeitung von Beschwerden

Jede eingehende Beschwerde wird durch die Beschwerdestelle dokumentiert. Weiterhin erstellen wir nach Eingang der Beschwerde ein Bestätigungsschreiben über den Eingang und senden es dem Beschwerdeführer schriftlich oder auf elektronischem Wege zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von zwei Wochen ab Beschwerdeeingang an. Kann die Bearbeitung nicht innerhalb dieses Zeitraumes abgeschlossen werden, werden wir an den Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid versenden, in welchem wir über die voraussichtliche Dauer der abschließenden Beschwerdebearbeitung unterrichten werden.

Die abschließende Stellungnahme an den Beschwerdeführer erfolgt stets in Textform. Geben wir der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erläutern und begründen wir dies in unserer Entscheidung.

## 4. Außergerichtliche Streitbeilegung (Ombudsverfahren)

Neben der Kontaktaufnahme mit der PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH können Verbraucher zur Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) kostenlos anzurufen.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Die PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Näheres regelt die Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI.

Die Kontaktdaten der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI lauten:

### Ombudsstelle des BVI

Büro der Ombudsstelle  
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 6449046-0  
Fax: +49 30 6443046-29  
E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.com](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.com)  
Web: [www.ombudsstelle-investmentfonds.com](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.com)

Im Übrigen ist die PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.

Der darüberhinausgehende Rechtsweg zu den Zivilgerichten bleibt hiervon unbenommen.