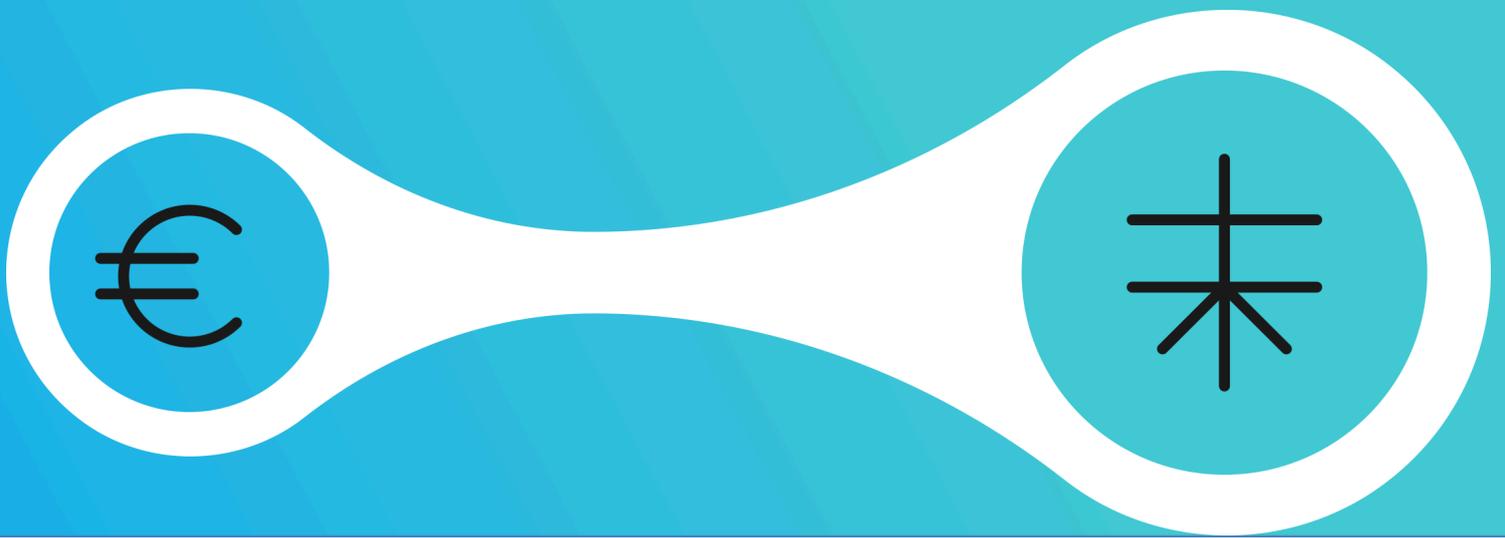


Ebury Partners Belgium - Germany

Complaints Handbook

Germany Annex

V.1.3



Document Control

Version	Date Created	Owner	Approved by	Date of Approval	Date of Next Scheduled Review
Version 1.0	19/11/2021	EPBE Compliance Department	Branch Manager, Local MLRO and EPBE Head of Compliance	4/3/2022	4/3/2023
Version 1.1	27/03/2023	EPBE Compliance Department	Branch Manager, Local MLRO and EPBE Head of Compliance	30/3/2023	30/3/2024
Version 1.2	05/05/2023	EPBE Compliance Department	Regulatory Compliance	05/05/2023	05/05/2024
Version 1.3	01/07/2024	EPBE Compliance Department	Branch Manager and Local MLRO	03/07/2024	03/07/2025

NB: This document is to be read in par with the Ebury Partners Group Complaints Handbook V.1.4

Summary of changes:

V1.3:

Adjustment on the deadlines for the Response Letter to reflect the local requirements more accurately.

1. Ebury Complaints Policy

If you have a complaint about any aspect of our service, then we would like to hear from you. You can contact us by post, phone or by email at complaintsde@ebury.com. Please address all correspondence to the attention of the Compliance Manager.

Our Complaints department will be best placed to receive your complaint and work with you to resolve it.

2. Associated Documentation

2.1 Ebury Complaints Procedure

Ebury Partners Belgium NV has established an internal complaints procedure to ensure your complaint is dealt with efficiency and by the correct person. To help us investigate and resolve the problem as quickly as possible, please make sure you give us the following information:

- Your name, address and client reference number
- A clear description of your concern or complaint
- Details of what you would like us to do to put it right
- Copies of any relevant documents, such as letters
- A daytime telephone number where we can contact you

We will try to resolve the issue immediately and with as little inconvenience as possible to you. The first step for us is to be really clear on what the problem is and to identify with you what we can do to put it right. The more information you can give us the better.

Sometimes we will not be able to solve the problem for you immediately. If we are unable to resolve your complaint by the end of the following day and if we have not already contacted you to offer a solution, we will send an acknowledgement of your complaint in writing within five (5) business days.

If your complaint is particularly complex in nature, we will keep you informed of the progress we are making as we continue our investigations.

In any event, we will endeavour to resolve your complaint and provide you with a full response within fifteen (15) business days following the receipt of your complaint. These may be extended up to thirty five (35) business days, where an answer cannot be provided due to reasons outside direct control.

In our final response we will include:

- A summary of the complaint
- A summary of the outcome of our investigation
- Whether we acknowledge there has been any fault on our part and whether the complaint will be upheld
- Details of any offer to settle the complaint and how long this offer will remain open
- If you are an eligible client, a notification of your right to refer the matter to the BaFin

If we are unable to provide you with a final response within thirty-five (35) business days we will write to you with:

- An explanation as to why we are unable to provide you with a final response and with an indication as to when you will get one. If you are an eligible client, a notification of your right to refer the matter to the Federal Financial Supervisory Authority (“BaFin”)

3. BaFin

If you are not entirely satisfied with the solution provided by Ebury, you can also raise a complaint to the Complaints Department at the Federal Financial Supervisory Authority (“BaFin”):

Federal Financial Supervisory Authority
Department IF
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-mail: if@bafin.de
Web: <https://www.bafin.de>

We value your feedback. Help us to get it right every time, for every client!

TRANSLATED VERSION

1. Ebury Beschwerde Richtlinie

Wenn Sie eine Beschwerde über irgendeinen Aspekt unserer Dienstleistung haben, freuen wir uns von Ihnen zu hören. Sie können uns per Post, telefonisch oder unter unserer E-Mail-Adresse: complaintsde@ebury.com erreichen. Wir bitten Sie, die gesamte Korrespondenz an unseren Compliance Manager zu richten.

Unsere Abteilung für Beschwerden ist am besten in der Lage, Ihre Beschwerde entgegenzunehmen und mit Ihnen eine angemessene Lösung zu finden.

2. Zugehörige Dokumentation

2.1 Ebury Beschwerdeverfahren

Ebury Partners Belgium NV hat ein internes Beschwerdeverfahren eingerichtet, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde effizient und von der richtigen Person bearbeitet wird. Um uns zu helfen, das Problem so schnell wie möglich zu untersuchen und zu lösen, bitten wir Sie, uns die folgenden Informationen zu geben:

- Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Kundenreferenznummer
- eine klare Beschreibung Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde
- Einzelheiten darüber, was wir Ihrer Meinung nach tun sollen, um das Problem zu lösen
- Kopien aller relevanten Dokumente, wie z. B. Briefe
- eine Telefonnummer, unter der wir Sie tagsüber erreichen können

Wir werden uns bemühen, das Problem sofort und mit so wenig Unannehmlichkeiten wie möglich für Sie zu lösen. Der erste Schritt besteht darin, dass wir uns über das Problem im Klaren sind und gemeinsam mit Ihnen ermitteln, was wir tun können, um es zu beheben. Je mehr Informationen Sie uns geben können, desto besser.

Manchmal ist es uns nicht möglich, das Problem sofort zu lösen. Können wir Ihre Beschwerde nicht bis zum Ende des folgenden Tages lösen und haben wir uns nicht bereits mit Ihnen in Verbindung gesetzt, um Ihnen eine Lösung anzubieten, senden wir Ihnen innerhalb von fünf (5) Werktagen eine schriftliche Bestätigung Ihrer Beschwerde.

Wenn Ihre Beschwerde besonders komplex ist, werden wir Sie über den Fortgang unserer Untersuchungen auf dem Laufenden halten.

In jedem Fall werden wir uns bemühen, Ihre Beschwerde zu lösen und Ihnen innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine vollständige Antwort zukommen zu lassen. Diese Frist kann auf bis zu fünfunddreißig (35) Werktagen verlängert werden, wenn eine Antwort aus Gründen, die außerhalb unserer direkten Kontrolle liegen, nicht möglich ist.

Unsere endgültige Antwort wird Folgendes enthalten:

- eine Zusammenfassung der Beschwerde
- eine Zusammenfassung des Ergebnisses unserer Untersuchung
- ob wir ein Verschulden unsererseits vorliegt und ob die Beschwerde aufrechterhalten wird
- Details zu einem etwaigen Angebot zur Beilegung der Beschwerde und wie lange dieses Angebot aufrechterhalten wird
- wenn Sie ein anspruchsberechtigter Kunde sind, eine Mitteilung über Ihr Recht, die Angelegenheit an die BaFin zu übergeben.

Sollten wir nicht in der Lage sein, Ihnen innerhalb von fünfunddreißig (35) Werktagen eine endgültige Antwort zu geben, werden wir Sie schriftlich informieren:

- Eine Erklärung, warum wir nicht in der Lage sind, Ihnen eine endgültige Antwort zu geben, und einen Hinweis darauf, wann Sie eine erhalten werden. Falls Sie ein berechtigter Kunde sind, eine Mitteilung über Ihr Recht, die Angelegenheit an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht („BaFin“) weiterzuleiten.

3. BaFin

Wenn Sie mit der von Ebury angebotenen Lösung nicht ganz zufrieden sind, können Sie sich auch an die Beschwerdestelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht („BaFin“) wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Abteilung IF
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fax: + 49 (0)228 4108-1550
E-mail: if@bafin.de
Web: <https://www.bafin.de>

Wir schätzen Ihr Feedback. Helfen Sie uns, es jedes Mal richtig zu machen, für jeden Kunden!