Informationen zum Beschwerdeverfahren der BayernInvest Luxembourg S.A.

Ansprechpartner für Beschwerden

Beschwerden können jederzeit an die BayernInvest Luxembourg S.A. per E-Mail, per Telefon oder auf dem Postweg gerichtet werden:

Per E-mail:

Info@Bayerninvest.lu

Per Telefon:

00352 28 26 24 0

(innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 9.00 bis 17.00 Uhr)

Per Post:

BayernInvest Luxembourg S.A.
Beschwerdemanagement
6B, rue Gabriel Lippmann
L- 5365 Munsbach
Luxemburg

Für mögliche Rückfragen geben Sie uns bei Ihrer Kontaktaufnahme bitte ein bevorzugtes Kontaktmedium an.

Beschwerdemanagement Ziel und Ablauf

Die Wahrung und der Umgang mit den Interessen unserer Anleger und Kunden haben für die BayernInvest Luxembourg S.A. höchste Priorität. Daher ist es uns wichtig Ihnen die Möglichkeit zu geben, sich jederzeit mit Ihrem Anliegen an die BayernInvest Luxembourg S.A. zu wenden. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Um Ihre Beschwerde zügig und sachgerecht bearbeiten zu können, bitten wir Sie, bei Einreichung folgende Informationen anzugeben:

- Ihre Identität und Kontaktdaten sowie ggf. die des Geschädigten
- Grund der Beschwerde
- Schilderung des Sachverhalts und ggf. relevante Unterlagen
- Höhe eines etwaigen Schadens
- gewünschte Lösung

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet und Sie erhalten innerhalb von zehn Luxemburger Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Eingangsbestätigung, sofern Ihnen nicht bereits innerhalb dieses Zeitraums die Antwort auf Ihre Beschwerde übermittelt wird. Sollte es uns nicht möglich sein, Ihre Beschwerde innerhalb eines Monats nach deren Eingang abschließend zu bearbeiten, informieren wir Sie über die Gründe für die Verzögerung sowie den voraussichtlichen Zeitpunkt des Abschlusses der Prüfung.

Sollten Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich in einem zweiten Schritt an die Beschwerdebeauftragte Frau Ilona Abb (ilona.abb@bayerninvest.lu) bzw. an die zuständige Geschäftsleiterin, Frau Dörthe Hirschmann (doerthe.hirschmann@bayernInvest.lu), wenden.

Sollte Ihre Beschwerde weiterhin nicht zu Ihrer Zufriedenheit beigelegt werden können, haben Sie die Möglichkeit innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einlegung der Beschwerde bei der BayernInvest Luxembourg S.A. das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) zu nutzen.

Die Voraussetzungen und die verschiedenen Möglichkeiten zur Einreichung eines Antrags auf Beilegung von Beschwerden finden Sie auf der folgenden Seite der CSSF:

https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/

Stand: September 2026