

Informationen zur Beschwerdepolitik der BayernInvest Luxembourg S.A.

Ziel der Beschwerdepolitik

Die Wahrung und der Umgang mit den Interessen unserer Anleger haben für die BayernInvest Luxembourg S.A. höchste Priorität. Ziel unserer Beschwerdepolitik, welche nachfolgend näher erläutert wird, ist es, unsere Verfahren im Umgang mit Beschwerden transparent darzustellen und dem Anleger die Möglichkeit zu geben, sich jederzeit mit seinem Begehren an uns zu wenden.

Unter einer Anlegerbeschwerde ist jede Art von Mitteilung seitens eines Anlegers zu verstehen, welche zum Inhalt eine Unzufriedenheit bzgl. des Umgangs mit seiner Investition, die Informationsbereitstellung oder sonstige Leistungen im Zusammenhang mit dem Fonds seitens der Verwaltungsgesellschaft oder durch ihre Mitarbeiter oder Dienstleister hat.

Beschwerdemanagement und Ablauf

Alle Mitteilungen und Beschwerden von Anlegern stellen für uns eine Herausforderung dar, unsere Dienstleistungsqualitäten zu verbessern und aufgrund individueller Anstöße durch die Beschwerden Prozesse neu zu überprüfen und zu optimieren.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Anleger können ihre Beschwerden in ihrer jeweiligen Landes- oder Muttersprache einreichen. Bei Bedarf wird diese dann für uns übersetzt, ebenso wie die von uns erstellte Antwort.

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese an den betroffenen Bereich weitergeleitet und in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Verantwortlichen für Anlegerbeschwerden bearbeitet mit dem Ziel, eine möglichst für alle Seiten zufrieden stellende Lösung des Problems herbeizuführen. Sofern es im Zusammenhang mit der Komplexität des vorgetragenen Problems möglich ist, erhält der Anleger innerhalb von fünf

Luxemburger Bankarbeitstagen eine Antwort auf seine Beschwerde. Sollte sich der vorgetragene Sachverhalt nicht innerhalb dieser Zeit lösen lassen, erhält der Anleger einen Zwischenbescheid mit dem geplanten Lösungsansatz, voraussichtlicher Dauer und dem Bearbeitungsstand seines Anliegens, sowie eine abschließende Information bei Ende der Beschwerdebearbeitung.

Sollte der Beschwerdeführende dennoch keine zufriedenstellende Antwort innerhalb eines Monats erhalten haben, kann er innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einlage seiner Beschwerde bei uns einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung schriftlich an die CSSF stellen (per Post, per Fax oder per Email; entsprechende Kontaktdaten sowie das entsprechende Antragsformular finden Sie unter dem folgenden Link:

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_DE.pdf.

Der Antrag des Beschwerdeführenden muss begründet sein und folgende Unterlagen enthalten:

- detaillierte, chronologische Darstellung der Tatsachen, die zur Beschwerde geführt haben, sowie der bereits ergriffenen Maßnahmen;
- Kopie der an uns gerichteten Beschwerde;
- Kopie der erhaltenen Antwort oder eine Bestätigung des Antragstellers, dass er innerhalb eines Monats nach Versand der Beschwerde keine Antwort erhalten hat;
- Erklärung des Antragstellers, dass er kein Gericht, keinen Schiedsrichter sowie kein anderes Organ zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden angerufen hat;
- Einverständnis des Antragstellers, mit den Interventionsbedingungen der CSSF;
- Ausdrückliche Genehmigung des Antragstellers, dass die CSSF seinen Antrag einschließlich der Anlagen sowie die gesamte Korrespondenz und alle künftigen Informationen an uns übermitteln darf;

- Vertretungsbefugnis, sofern eine Person für einen Antragsteller oder eine juristische Person handelt;
- Kopie eines gültigen Ausweisdokuments.

Weitere Informationen zum Verfahren „Außergerichtliche Beilegung von Beschwerden“ entnehmen Sie bitte der Verordnung CSSF 16-07, welche sie unter dem folgenden Link finden:

http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglement_s/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07de.pdf

Ansprechpartner für Beschwerden

Ansprechpartner für Anlegerbeschwerden ist der Bereich Compliance der BayernInvest Luxembourg S.A., der wie folgt erreichbar ist:

Per Post:

BayernInvest Luxembourg S.A.
Bereich Compliance
6B, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

Per Telefon:

00352 28 26 24 0
(innerhalb der üblichen Geschäftszeiten)

Per Fax:

00352 28 26 24 99

Per email:

compliance@bayerninvest.lu

Für mögliche Rückfragen bzgl. Ihres Anliegens, geben Sie uns bei Ihrer Kontaktaufnahme bitte ein bevorzugtes Kontaktmedium an und wie und wann wir Sie erreichen können.