

Informationen zum Beschwerdeverfahren der BayernInvest Luxembourg S.A.

Ansprechpartner für Beschwerden

Anlegerbeschwerden können jederzeit an die BayernInvest Luxembourg S.A. per E-Mail, per Telefon, per Fax 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 Fax:

00352 28 26 24 99

Per Post:

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

Für mögliche Rückfragen bzgl. Ihres Anliegens, 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 haben für die BayernInvest Luxembourg S.A. höchste Priorität. Ziel unserer Beschwerdemanagement Politik ist es, dem Anleger die Möglichkeit zu geben, sich jederzeit mit seinem Anliegen an die BayernInvest Luxembourg S.A. zu wenden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet und Sie erhalten innerhalb von zehn Luxemburger Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung. Sofern, aufgrund der Komplexität des

vorgetragenen Sachverhalts innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung gegeben werden kann, erhalten Sie innerhalb von zehn Luxemburger Bankarbeitstagen einen Eingangsbescheid und innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde einen Zwischenbescheid.

Sollten Sie keine zufriedenstellende Antwort erhalten, so können Sie sich in einem zweiten Schritt an die für Beschwerden zuständige Beschwerdebeauftragte Frau Ilona Abb (ilona.abb@bayerninvest.lu) bzw. an die zuständige Geschäftsleiterin Frau Dörthe Hirschmann (doerthe.hirschmann@bayerninvest.lu), wenden. Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Versand der Beschwerde an die Beschwerdebeauftragte/die Geschäftsleitung nicht geklärt sein, besteht in einem dritten Schritt die Möglichkeit innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einlegung der Beschwerde bei der Beschwerdebeauftragten/der Geschäftsleitung das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) zu nutzen. Der schriftliche Antrag auf außergerichtliche Beilegung der Beschwerde ist per Post, per Fax oder per E-Mail möglich; die Kontaktdaten lauten:

Per E-mail:

reclamation@cssf.lu

Per Fax:

00352 26 251 2601

Per Post:

Commission de Surveillance du Secteur Financier,
Département Juridique CC,
283, route d’Arlon,
L-2991 Luxembourg

Weitere Informationen zum Verfahren „Außergerichtliche Beilegung von Beschwerden“ entnehmen Sie bitte dem folgenden Link:

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

Weitere mögliche Verbraucherstreitbelegungsstellen sind einsehbar unter:

www.ec.europa.eu/consumers/odr