

MAINFIRST



# BESCHWERE- DEMANAGE- MENTVER- FAHREN

MAINFIRST AFFILIATED  
FUND MANAGERS S.A.

06.2022

Version 8.0

## Beschwerdemanagementverfahren

Das Beschwerdemanagementverfahren legt die Grundsätze und Verfahren zur Erfassung, Bearbeitung und Lösung von Kundenbeschwerden nieder. Die Angemessenheit und Effizienz der hier genannten Grundlagen sowie die Konformität mit gesetzlichen und regulatorischen Maßgaben wird regelmäßig durch die Gesellschaft überprüft und notwendige Anpassungen durch schriftliche Aktualisierungen dieser Verfahrensbeschreibung vorgenommen und veröffentlicht.

Das Beschwerdemanagementverfahren in seiner aktuellen Version trägt dem Gesetz vom 17. Februar 2016 („ADR-Gesetz“) sowie der CSSF Verordnung 16-07 vom 26. Oktober 2017 sowie dem CSSF Rundschreiben 17/671 vom 13. Oktober 2017 Rechnung und informiert Beschwerdeführer über die nationalen Regelungen zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden. Gegenstand des ADR-Gesetzes ist unter anderem die Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (die „Richtlinie 2013/11/EU“) in Luxemburger Recht. Ferner hat die CSSF mit dem Rundschreiben 18/698 vom 23. August 2018 ein Regelwerk u.a. für die Bearbeitung von Beschwerden und die in diesem Zusammenhang bestehenden Berichtspflichten an die CSSF erstellt. Es wird Bezug genommen auf die Formblattinformationen aus dem CSSF Rundschreiben 17/671.

Die Überprüfung und Lösung der Kundenanfrage steht im Vordergrund des Beschwerdeverfahrens.

*Bitte richten Sie Ihre Beschwerde in deutscher oder englischer Sprache an:*

MainFirst Affiliated Fund Managers S.A.  
16, Rue Gabriel Lippmann  
L-5365 Munsbach

Kontaktperson: Anja Richter (zuständiges Mitglied der Geschäftsleitung)  
Tel.: 00352 276 912 23  
Fax: 00352 276 912 99  
E-Mail: [a.richter@mainfirst.com](mailto:a.richter@mainfirst.com)

Selbstverständlich ist die Bearbeitung der Beschwerde kostenfrei. Wir versichern eine umgehende Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Beschwerden werden mit der notwendigen Sorgfalt, Transparenz und Objektivität behandelt. Die Bearbeitung einer Beschwerde ist durch Objektivität und Wahrheitsfindung motiviert. Die Kunden können Fragen, Kommentare und Beschwerden schriftlich, telefonisch oder elektronisch an die Verwaltungsgesellschaft richten. Alle eingegangenen Beschwerden werden zentral gesammelt und bei MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. bearbeitet.

Wenn möglich, werden Beschwerden innerhalb von fünf Bankarbeitstagen gelöst und der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis informiert. Die Verwaltungsgesellschaft antwortet

dem Kunden bezüglich der Anfrage oder Beschwerde, sofern im Einzelfall keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde. Wenn die Komplexität oder andere Gründe eine rasche Klärung der Beschwerde innerhalb der fünf Banktage verhindern, erhält der Kunde einen Zwischenbericht über den Stand der Bearbeitung.

Die Grundsätze des Beschwerdemanagementprozesses sind auf der Website der Verwaltungsgesellschaft ([www.mainfirst.com](http://www.mainfirst.com)) veröffentlicht.

Eine zentrale Beschwerdeakte wird bei MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. geführt. Alle Beschwerden werden von der verantwortlichen Person unter Angabe des Bearbeitungsstatus zeitnah in der Beschwerdeakte erfasst. Diese Beschwerdeakte wird einmal im Monat an die Geschäftsführung von MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. weitergeleitet und zeigt die Gesamtheit der eingegangenen Beschwerden und weitere Informationen (Grund, Beschwerdeführer, etc.) auf. Die Unterlagen zu den einzelnen Beschwerden (Korrespondenz, E-Mails etc.) werden zusammen mit den Informationen über die Bearbeitung und Abwicklung zentral bei MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. im Fachbereich Compliance dokumentiert und physisch bzw. elektronisch archiviert.

Unter Einhaltung der Verfahrensvorschriften hat der Beschwerdeführer das Recht, sich mit der Einreichung der Beschwerde im Wege der *außergerichtlichen Berufung an die CSSF* zu wenden. Das Verfahren ist gebührenfrei. Um das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF einzuleiten, muss zunächst der Vorstand von MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. die Beschwerde bearbeiten. Zu diesem Zweck muss die Beschwerde im Voraus schriftlich bei der Person eingereicht werden, die in der Geschäftsführung von MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. für Beschwerden zuständig ist. Wenn innerhalb eines Monats, nachdem die Beschwerde an die Geschäftsleitung des Finanzdienstleisters geschickt wurde, keine zufriedenstellende Antwort oder Empfangsbestätigung eingegangen ist, kann bei der CSSF ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung der Beschwerde gestellt werden. In diesem Fall muss die Beschwerde innerhalb der letzten 12 Monate bei der Geschäftsführung von MainFirst Affiliated Fund Managers S.A. eingereicht worden sein.

Die notwendigen Voraussetzungen sind in der CSSF-Verordnung 16-07 und im CSSF-Rundschreiben 17/671 aufgeführt und können auf der Website [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) eingesehen werden.

Die Verwaltungsgesellschaft stellt bei Bedarf und auf Anfrage und im Interesse einer schnellen und außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten ein Exemplar der CSSF-Verordnung 16-07 und des CSSF-Rundschreibens 17/671 zur Verfügung.