



AKTIEN AUS ÜBERZEUGUNG

LOYS Investment S.A.

Grundsätze über den Umgang mit
Beschwerden

Dezember 2018

1. Präambel

Die LOYS Investment S.A. (nachfolgend „LOYS“) ist bestrebt, zu jeder Zeit eine zufriedenstellende Dienstleistung im Interesse der von ihr verwalteten Investmentfonds und deren Anleger, ihrer Kunden und Geschäftspartner zu erbringen. Trotz größtmöglicher Anstrengungen kann nicht ausgeschlossen werden, dass unser Verhalten oder das unserer Mitarbeiter Anlass zu einer Beschwerde geben könnte. Im Zusammenhang damit hat die LOYS ein Beschwerdemanagement installiert.

2. Ziele des Beschwerdemanagements

Hauptziel unseres Beschwerdemanagements ist es eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und hierdurch unsere Geschäftsbeziehungen zu stärken und die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern. Daher ist unser Beschwerdemanagement dazu angehalten, durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung dafür Sorge zu tragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

Dieser Grundsatz folgt dem nachstehenden Muster:

- ▲ im ersten Schritt wird der Beschwerdegrund und der damit verbundene Sachverhalt in Rücksprache mit dem Beschwerdeführer erfasst;
- ▲ im zweiten Schritt wird der Beschwerdegrund analysiert;
- ▲ im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären, um über die Berechtigung der Beschwerde objektiv entscheiden und die entsprechenden Schritte veranlassen zu können

3. Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement der LOYS

- ▲ ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden;
- ▲ ist federführend tätig, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung verschiedenen Fachabteilungen involviert sind; analysiert die Beschwerden und stellt in Rücksprache mit den Fachabteilungen und dem Vorstand fest, ob und welche Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. des Kundenservice einzuleiten sind.

4. Begriffsdefinition

Beschwerden in diesem Sinne sind alle bei unserem Beschwerdemanagement eingereichten Erklärungen durch eine Person (nachfolgend „Beschwerdeführer“), die darauf abzielen, ein subjektiv als schädigend empfundenen Verhalten aufmerksam zu machen, eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken, einen Anspruch geltend zu machen oder einen Schaden zu beheben.

Demnach können einfache Informations- oder Klärungsanfragen nicht als Beschwerden angesehen werden.

5. Einreichung der Beschwerde

Zur Erleichterung der Einreichung stellen wir Ihnen – dem Beschwerdeführer – ein Beschwerdeformular zur Verfügung. Die Beschwerde reichen Sie bitte schriftlich per Post oder per E-Mail bei unserem Beschwerdemanagement ein.

Postanschrift:

LOYS Investment S.A.
Beschwerdemanagement
1c, rue Gabriel Lippmann
L-5365 Munsbach
Großherzogtum Luxemburg

E-Mail:

info@loys.lu

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

6. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an das Beschwerdemanagement der LOYS weitergeleitet und dort zentral, wie unter „Aufgaben“ beschrieben, bearbeitet.

- ▲ Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Antwortschreiben an den Beschwerdeführer erstellt und versandt. Die konkrete Bearbeitungszeit ist dabei abhängig von Umfang und Komplexität der Beschwerde.
- ▲ Sollte aus diesem Grund eine Antwort längere Zeit in Anspruch nehmen, erhält der Beschwerdeführer im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung innerhalb einer Frist von zehn luxemburgischen Bankarbeitstagen ab Eingang der Beschwerde.
- ▲ Sofern die Bearbeitung einer Beschwerde mehr als einen Monat benötigt, erhält der Beschwerdeführer innerhalb von einem Monat ab dem Eingangsdatum einen Zwischenbescheid, in welchem über die Gründe der Verzögerung informiert und ein voraussichtliches Datum des Endes der Prüfung angegeben wird.

7. Dokumentation der Beschwerde

Sämtliche Unterlagen zu den einzelnen Beschwerden (Schriftverkehr, Mails, Kundendaten etc) werden, einschließlich der Informationen über den Verlauf der Bearbeitung und Erledigung zentral bei der LOYS Investment S.A. dokumentiert und archiviert. Beschwerden werden elektronisch erfasst und archiviert. Darüber hinaus erfolgt die Kontrolle und Auswertung in schriftlicher Form bei der LOYS Investment S.A.

Eine Erweiterung der Zweckbestimmung der Datenverwendung findet nicht statt. Das zentrale Beschwerdemanagement ist im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung verpflichtet, ein angemessenes Datenschutzniveau sicherzustellen, einen zweckgebundenen und rechtlich zulässigen Umgang mit den Daten zu gewährleisten sowie den Grundsatz der Verschwiegenheit zu beachten

8. Außergerichtliche Streitbeilegung

Im Falle der Erfolglosigkeit einer Beschwerde in unserem Hause, kann der Beschwerdeführer sich mit seinem Anliegen an die Kundenbeschwerdestelle der CSSF wenden. Nähere Informationen sind der Internetpräsenz der CSSF unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen:

<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>

Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen tätig. Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist, dass Sie die Beschwerde wie zuvor beschrieben bei uns eingereicht haben. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde keine oder keine zufriedenstellende Antwort von uns erhalten haben, können Sie direkt einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen.

Die Kontaktaufnahme mit der CSSF erfolgt entweder per Post (CSSF, Département Juridique II, 110, route d'Arlon, L-1150 Luxemburg), per Fax (00352 26 25 1 601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu).