



## **Beschwerdemanagementverfahren der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A.**

Stand: März 2019 / Vers. 10.0

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.

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

Gesellschaft:	MainFirst Affiliated Fund Managers S.A.
Anschrift:	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 href="mailto:anja.richter@mainfirst.com">anja.richter@mainfirst.com</a>

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

### **1. Begriffsdefinition**

Eine Beschwerde ist der Ausdruck von Unzufriedenheit eines Kunden gegenüber der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. mit dem Zweck,

- auf ein subjektiv als schädigend empfundenen Verhalten aufmerksam zu machen,
- eine Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigung/en (objektive Schäden) zu erreichen und/oder
- eine Analyse und Klärung des kritisierten Sachverhaltes zu bewirken.

Demnach können einfache Informationsanfragen nicht als offizielle Beschwerden angesehen werden.

Als Kunden der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. gelten natürliche und juristische Personen, insbesondere Anleger und Vertragspartner der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. Sie sind Beschwerdeführer.



## **2. Ziele des Beschwerdemanagements**

Als Beschwerdemanagement wird im Folgenden die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen verstanden, welche die MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. auf Beschwerden eines Kunden hin ergreift, um seine Zufriedenheit wiederherzustellen, weiteres Beschwerdepotential zu eliminieren und etwaiges Schadenspotential zu beseitigen. Die primären Ziele des Beschwerdemanagements sind:

- die Wiederherstellung bzw. der Erhalt der Kundenzufriedenheit
- die Minimierung negativer Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Unternehmen
- die Nutzung der in Beschwerden enthaltenden Hinweise auf betriebliche Schwächen und
- die Vermeidung bzw. Minimierung der aus der Fehlerbehebung resultierenden Kosten

Darüber hinaus können noch weitere individuelle Ziele des Anlegers und Vertragspartners mit einer Beschwerde verfolgt werden und ein Beschwerdemanagement erforderlich machen.

## **3. Aufsichtsrechtliche Grundlage**

Aufsichtsrechtliche Grundlage für die Konzeption und Realisierung eines institutionalisierten Beschwerdemanagements bilden das Gesetz vom 17. Februar 2016, das CSSF-Rundschreiben 18/698, das CSSF-Rundschreiben 17/671, die CSSF-Verordnung Nr. 10-4 sowie die CSSF Verordnung 16-07. Die dort definierten Anforderungen wurden in dem Beschwerdemanagementverfahren der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. zugrunde gelegt. Dieses Verfahren ist wirksam und transparent und sichert eine vernünftige und rasche Behandlung der Beschwerden. Gemäß den regulatorischen Anforderungen wurde ein Mitglied der Geschäftsleitung, **Frau Anja Richter**, als verantwortlich für die Dokumentation und Bearbeitung von Beschwerden benannt. Darüber hinaus gelten die Vertretungsregelung in der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A.

## **4. Beschwerdemanagementprozess**

Im Mittelpunkt der Beschwerdebearbeitung stehen das Prüfen und das Lösen jedes Kundenanliegens. Beschwerden werden mit der erforderlichen Sorgfalt, Transparenz und Objektivität behandelt. Die Bearbeitung einer Beschwerde wird in dem Bestreben nach Objektivität und Wahrheitsfindung geleitet. Beschwerdeführer können sich mit Fragen, Kommentaren und Beschwerden schriftlich, telefonisch und elektronisch an die Verwaltungsgesellschaft wenden. Alle eingehenden Beschwerden werden bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. zentral erfasst, dokumentiert und bearbeitet. Keine Beschwerde bleibt unbeantwortet. Beschwerden werden möglichst innerhalb von fünf Bankarbeitstagen abschließend bearbeitet und das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitgeteilt.

Die Beantwortung der Anfrage oder Beschwerde an den Kunden erfolgt, soweit nicht im Einzelfall eine anderslautende Entscheidung durch die Geschäftsleitung getroffen wurde, durch die Verwaltungsgesellschaft selbst. Sollte eine schnelle Klärung der Beschwerde innerhalb der fünf Bankarbeitstage aufgrund der Komplexität oder anderer Gründe nicht möglich sein, so erhält der Beschwerdeführer eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand.

Auf der Homepage der Verwaltungsgesellschaft ([www.mainfirst-fundmanagers.com](http://www.mainfirst-fundmanagers.com)) sind die jeweils aktuell gültigen Grundsätze zum Beschwerdemanagementverfahren publiziert.

## **5. Beschwerdedatei**

Bei der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. wird eine zentrale Beschwerdedatei geführt. Jede Beschwerde wird zeitnah von den verantwortlichen Personen mit dem jeweiligen Bearbeitungsstand in dieser Beschwerdedatei erfasst. Diese Beschwerdedatei wird im Rahmen des Management Information Systems einmal monatlich an die Geschäftsleitung der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. geleitet, ausgewertet und dokumentiert.



## 6. Dokumentation der Beschwerden

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

## 7. Außergerichtliche Beilegung von Beschwerden durch Anrufung der CSSF

Dem Beschwerdeführer steht unter Einhaltung der Verfahrensvoraussetzung das Recht zu, die CSSF im Wege der außergerichtlichen Anrufung mit dem Beschwerdeantrag zu befassen. Das Verfahren ist kostenlos. Die notwendigen Voraussetzungen und Verfahren sind in der CSSF Verordnung 16-07 Artikel 15 (5) Unterabsatz 4 und 5 erwähnt und können auf der Homepage [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) eingesehen werden. Der Antrag zum außergerichtlichen Verfahren zur alternativen Beilegung von Beschwerden gemäß Artikel 5 Absatz (1) der Verordnung CSSF Nr. 16-07 muss innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Datum, an dem der Beschwerdeführer eine Beschwerde (in derselben Sache) beim zuständigen Mitglied der Geschäftsleitung der MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. eingelegt hat, bei der CSSF eingereicht werden.

Die MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A. nimmt an dem Verfahren zur alternativen Beteiligung von Streitigkeiten teil und stellt bei Bedarf und Anfrage und im Interesse einer schnellen und außergerichtlichen Beilegung eine Kopie aller relevanten Rechtsvorschriften und Formblätter elektronisch zur Verfügung.

### Dokumentenhistorie

Version	In Kraft getreten am:	Anmerkungen:
1.0	01.04.2013	//
2.0	06.05.2015	Integration in MF Gruppe; jährliches update
3.0.	01.08.2015	Ergänzung um Historie; Bezug auf Verfahrenshandbuch Beschwerdemanagement
4.0	01.03.2016	Ergänzung Anlage 1 Erfassung und Bericht Kundenbeschwerde gemäß CSSF Rundschreiben 14/589
5.0	06.12.2016	Ergänzung CSSF Verordnung 16-07
6.0	01.08.2017	Jährliche Überprüfung und Aktualisierung
7.0	25.10.2017	Aktualisierung mit Bezug auf das CSSF Rundschreiben 17/671
8.0	01.08.2018	Jährliche Überprüfung und Aktualisierung
9.0	27.09.2018	Update der Anschrift und Sprache
10.0	01.03.2019	Update CSSF Rundschreiben 18/698



**MAINFIRST**

geprüft/ freigegeben und veröffentlicht

Munsbach, 1. März 2019

MAINFIRST AFFILIATED FUND MANAGERS S.A.

Geschäftsleitung

Anja Richter

Thomas Merx

Marc-Oliver Scharwath