

Informationen zum Beschwerdeverfahren

Einleitung

Die Verwaltungsgesellschaft FISCH Fund Services AG (FFS) legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit und will die Anleger transparent informieren.

In Erfüllung der Vorgaben der CSSF-Verordnung 16-07 hat FFS die ‚Richtlinie bei Beschwerden, Reklamation und Negativmeldungen‘ erlassen und ein Verfahren für Beschwerden und Reklamationen eingerichtet.

Für die Behandlung von Beschwerden und Reklamationen entstehen den Anlegern in die Teilfonds des FISCH Umbrella Fonds seitens FFS keine Kosten oder Gebühren.

Definition Beschwerde

Als Beschwerde gilt jede nachteilige Äusserung oder Erklärung über die Geschäftstätigkeit von FFS oder der von ihr beauftragten Firmen und Personen, soweit sich die Äusserung oder Erklärung auf eine Tätigkeit im Rahmen des Auftrags von FFS bezieht. Nicht entscheidend ist, ob mit der Beschwerde ein Schaden geltend gemacht wird.

Zuständige Person für Beschwerden

FISCH Fund Services AG
c/o Herr Thomas Liebsch
5, rue Heienhaff
1736 Senningerberg
Luxemburg

Tel.: +352 26 34 01 82
Fax.: +352 26 34 56 – 66
info@fischfundservices.lu

Bearbeitung der Beschwerden

Gemäss den aufsichtsrechtlichen Vorgaben muss eine Beschwerde innerhalb von 10 Tagen nach Zugang bestätigt werden und ein erstes Antwortschreiben ist innerhalb eines Monats zuzusenden.

FFS wird bemüht sein, diese Fristen viel kürzer zu halten und so schnell wie möglich zu reagieren.

Alle eingehenden Beschwerden werden unmittelbar durch die für das Beschwerdemanagement zuständige Person klassifiziert, registriert, bearbeitet und nachverfolgt, wobei stets ein unmittelbarer Kontakt zur Geschäftsführung besteht.

Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF

Sofern eine Beschwerde aus Sicht des Beschwerdeführers nicht zufriedenstellend beantwortet wird, steht es ihm frei, sich innerhalb eines Jahres nach Eingang der Beschwerde bei FFS an die Beschwerdestelle der CSSF zu wenden.

Die CSSF tritt in solchen Fällen – gebührenfrei – als vermittelnde Stelle auf mit dem Ziel, eine außergerichtliche Einigung und Beilegung der Streitigkeit zwischen dem Beschwerdeführer und FFS zu erreichen.

Detaillierte Informationen zu diesem Verfahren finden sich auf der Website der CSSF (www.cssf.lu).