

Bearbeitung von Beschwerden bei der HANSAINVEST LUX S.A.

1. Allgemeines

Die Zufriedenheit der Kunden hat für die HANSAINVEST LUX S.A. höchste Priorität. Die internen und externen Prozesse sind darauf ausgerichtet, stets ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Sollte es dennoch einmal Anlass zur Beschwerde geben, hat die HANSAINVEST LUX S.A. wirksame Verfahren zur angemessenen und unverzüglichen Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet (Beschwerdemanagement).

Unter Beschwerden fallen alle Hinweise auf potenzielle Fehler bzw. nicht vertragskonformes Verhalten der HANSAINVEST LUX S.A., die von Anlegern bzw. Kunden geäußert werden.

Mit ihrem Beschwerdemanagement erfüllt die HANSAINVEST LUX S.A. zum einen rechtliche Anforderungen, zum anderen ist aktives Beschwerdemanagement ein wichtiger Faktor zur Erfüllung von Unternehmensinteressen wie Steigerung der Anlegerbindung und Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus kann aus möglichen Beschwerden eine kontinuierliche Verbesserung der betrieblichen Abläufe abgeleitet werden.

2. Einreichung von Beschwerden

Die HANSAINVEST LUX S.A. bietet ihren Anlegern die Möglichkeit, Beschwerden per E-Mail (beschwerde@hansainvest.lu), per Post oder per Fax an die Gesellschaft zu übermitteln.

3. Bearbeitung von Beschwerden

Der Inhalt der einzelnen Beschwerde entscheidet über die Verantwortlichkeiten und die Bearbeitung dieser innerhalb der HANSAINVEST LUX S.A..

Nach Eingang einer Beschwerde erhält der Beschwerdeführer innerhalb von 10 Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung sowie eine Rückmeldung. Sollte der Sachverhalt zu diesem Zeitpunkt nicht abschließend geklärt sein, wird dem Beschwerdeführer die voraussichtliche Bearbeitungsdauer bis zur fallabschließenden Bearbeitung durch den zuständigen Mitarbeiter mitgeteilt.

Jede Beschwerde sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und regelmäßig an den Vorstand der Gesellschaft berichtet.

Sofern der Beschwerdeführer mit der Bearbeitung der Beschwerde durch den zuständigen Mitarbeiter unzufrieden ist, kann er sich auch direkt an das zuständige Vorstandsmitglied Dr. Christian Tietze wenden.

4. Kosten

Beschwerden können bei der HANSAINVEST LUX S.A. kostenfrei eingelegt werden.

5. Außergerichtliches Schlichtungsverfahren

Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Gesellschaft noch nicht geklärt sein, haben Sie weiterhin die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) (siehe www.cssf.lu) zu nutzen (Verordnung CSSF 16-07). Die Kontaktaufnahme ist per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d’Arlon, L-2991 Luxembourg), per Fax (00352 26 251 601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu) möglich. Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung beim Dienstleister mehr als ein Jahr vergangen ist.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen, die auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, können sich Verbraucher auch an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden (www.ec.europa.eu/consumers/odr). Als Kontaktadresse der HANSAINVEST LUX S.A. kann dabei folgende E-Mail angegeben werden: beschwerde@hansainvest.lu. In allen anderen Fällen (bspw. Streitigkeiten im Zusammenhang mit Mietverträgen) ist die HANSAINVEST nicht zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nicht dazu bereit.