



Zusammenfassung der Richtlinie zur Behandlung von Beschwerden

1. Zweck

Das Ziel der Richtlinie ist es, sicherzustellen, dass Beschwerden, die die Gamax Management AG (nachstehend „**GMAG**“) in Bezug auf die Fonds erhält, die sie verwaltet, professionell, effizient und beständig in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und den von der *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (nachstehend „**CSSF**“) dargelegten Vorschriften behandelt werden.

2. Wie man eine Beschwerde einreicht

Beschwerdeführer reichen eine Beschwerde schriftlich, per Post oder per Fax oder per E-Mail, unter Angabe ihres Namens (für juristische Personen des Namens der juristischen Person und der gesetzlichen Vertreter) zusammen mit ihren Kontaktdaten ein. Der Beschwerdeführer erklärt detailliert die Fakten, auf denen die Beschwerde beruht, und fügt alle einschlägigen unterstützenden Unterlagen bei. Weitere Details siehe unten.

a. Wohin ist eine Beschwerde zu senden?

Beschwerden müssen in folgender Form gesendet werden:

- Ein direkt an folgende Adresse gerichtetes Schreiben:
Gamax Management AG.
11/13 Boulevard de la Foire
L-1528 Luxemburg oder
- Eine E-Mail an (info@gamax.lu) oder
- Ein Fax an +352 269 764 54 oder
- Eine Nachricht über die Kontaktseite auf der Website von GMAG oder
- Beschwerden können über ihre Dienstleister, Händler oder die CSSF an GMAG weitergeleitet werden.

Die Beschwerdeführer können ihre Beschwerden an GMAG auf Englisch oder Deutsch einreichen.

b. Inhalt der Beschwerden

Um die Analyse zu erleichtern und eine Nachverfolgung des Antragstellers zu ermöglichen, ist der Beschwerdeführer aufgefordert, mindestens folgende Informationen bereitzustellen, um eine unverzügliche Bearbeitung der Beschwerde sicherzustellen:

- Identität und Kontaktdaten des Beschwerdeführers;

- Grund der Beschwerde (die Beschwerde in einer klaren Sprache formulieren und dabei benennen, welche Abteilung, welches Produkt oder welcher Dienstleister von GMAG der Gegenstand der Beschwerde ist) und
- Soweit nötig, Kopien jeglicher Unterlagen, die die Beschwerde stützen.

Werden obige Informationen nicht bereitgestellt, kann dies zu einer Verzögerung der ordnungsgemäßen Bearbeitung und effizienten Reaktion auf die Beschwerde führen.

3. Bearbeitung

Für die Beschwerden, die sich direkt auf GMAG beziehen, überprüft die zuständige Person bei GMAG die Fakten, soweit angemessen – und falls nötig unter Mithilfe und Zusammenarbeit der anderen Geschäftsabteilungen – und entwirft eine Antwort auf der Grundlage vereinbarter Mitteilungsstandards. Die zuständige Person bearbeitet danach das Problem zusammen mit dem Beschwerdeführer.

Die schriftliche Empfangsbestätigung wird dem Beschwerdeführer innerhalb eines Zeitraums übermittelt, der 10 Geschäftstage nach Erhalt der Beschwerde nicht überschreitet, wenn nicht die Antwort selbst dem Beschwerdeführer innerhalb dieses Zeitraums übermittelt wird.

GMAG stellt sicher, dass jeder Beschwerdeführer über Folgendes informiert wird:

- Die Maßnahmen, die ergriffen werden, um seine/ihre Beschwerde zu bearbeiten, werden ordnungsgemäß aufgeführt;
- Den Namen und die Kontaktdaten der für seine/ihre Akte zuständigen Person;
- Das Verfahren, das befolgt wird, um die Beschwerde zu bearbeiten (aussagekräftiger Zeitplan für die Bearbeitung der Beschwerde, bestehendes Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF usw.).

Eine klare, knappe und genaue Antwort wird innerhalb eines Monats nach Erhalt der Beschwerde gesendet. Wenn eine Antwort innerhalb dieser Zeit nicht gegeben werden kann, informiert die zuständige Person den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt das Datum an, an dem eine Beantwortung wahrscheinlich möglich sein wird.

4. Verfahren zur Beilegung von Streitfällen

Soweit der Beschwerdeführer keine Antwort oder keine zufriedenstellende Antwort auf der Ebene erhalten hat, an die er/sie seine/ihre Beschwerde in der ersten Instanz eingereicht hat, hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, die Beschwerde an die Ebene der Geschäftsleitung von GMAG weiterzuleiten. Insoweit wird GMAG:

- die Kontaktdaten der Person bereitstellen, die in dieser Ebene zuständig ist;
- dem Beschwerdeführer eine vollständige Erläuterung der Position von GMAG in Bezug auf die Beschwerde zukommen lassen;
- den Beschwerdeführer auf Papier oder über ein anderes haltbares Medium über das Bestehen des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF informieren und ihm/ihr eine Kopie der CSSF-Vorschrift 16-07 oder einen Verweis auf die CSSF-Website senden;
- dem Beschwerdeführer die verschiedenen Mittel angeben, sich an die CSSF zu wenden, um einen Antrag einzureichen, und
- den Beschwerdeführer auf Papier oder über ein anderes haltbares Medium darüber informieren, dass er/sie einen Antrag bei der CSSF einreichen kann und dass in diesem

Fall sein/ihr Antrag innerhalb eines Jahres nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde bei GMAG bei der CSSF eingereicht werden muss.

Ein solcher Antrag muss bei der CSSF schriftlich (auf Luxemburgisch, Französisch, Deutsch oder Englisch) eingereicht werden, und zwar per:

- E-Mail an reclamation@cssf.lu oder
- Schreiben an:
Commission de Surveillance du Secteur Financier
283, route d'Arlon
L-1150 Luxemburg oder
- Fax an +352- 26251601 oder
- Einreichung des betreffenden und unter folgender Adresse verfügbaren Formulars:
<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

Weitere Informationen über das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF sowie über die wesentlichen Vorschriften findet man auf der CSSF-Website unter <http://www.cssf.lu/en/consumer/regulation/laws-regulations-and-other-texts/>