

RICHTLINIE | POLICY

# BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

STAND: 08. JULI 2022

**HANSA**INVEST LUX

## INHALT

|     |                                                                        |   |
|-----|------------------------------------------------------------------------|---|
|     | ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND BEGRIFFSERKLÄRUNG                            | 3 |
| 1.  | GRUNDSÄTZLICHES ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT                                | 4 |
| 1.1 | Gegenstand und Ziel des Beschwerdemanagements                          | 4 |
| 2.  | RECHTLICHE GRUNDLAGEN                                                  | 4 |
| 3.  | EINREICHUNG VON BESCHWERDEN                                            | 5 |
| 3.1 | Bearbeitung von Beschwerden                                            | 5 |
| 3.2 | Kosten                                                                 | 5 |
| 4.  | AUßERGERICHTLICHES SCHLICHTUNGSVERFAHREN ZUR BEILEGUNG VON BESCHWERDEN | 5 |
| 4.1 | Streitbelegungsplattform der EU                                        | 6 |
| 4.2 | Hinweis zur Nichtteilnahme an Streitschlichtungsverfahren              | 6 |

**HINWEIS:** Alle Begriffe wie z.B. „Kunde“ oder „Mitarbeiter“ beziehen sich immer gleichermaßen auf die weibliche oder männliche Form, sofern es der Kontext erlaubt.

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND BEGRIFFSERKLÄRUNG

| ABKÜRZUNG/BEGRIFF    | DEFINITION                                                                                                                                                     |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschwerdemanagement | sind Verfahrensweisen zum Umgang mit Kundenbeschwerden.                                                                                                        |
| Beschwerdeführer     | ist jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde einreicht.                                                                                    |
| Bankarbeitstage      | sind alle Tage, an denen Banken im Großherzogtum Luxemburg für gewöhnlich geöffnet haben; Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage sind davon ausgenommen. |
| CSSF                 | bezeichnet die Commission de Surveillance du Secteur Financier, die luxemburgische Aufsichtsbehörde für den Finanzsektor.                                      |
| EU                   | bezeichnet die Europäische Union.                                                                                                                              |

# 1. GRUNDSÄTZLICHES ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat höchste Priorität!

Die internen und externen Prozesse der HANSAINVEST LUX S.A. sind darauf ausgerichtet, stets ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen. Sollte es dennoch einmal Anlass zur Beschwerde geben, hat die HANSASINVEST 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.

## 1.1 Gegenstand und Ziel des Beschwerdemanagements

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. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Basierend auf den nachstehenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben, hat die HANSAINVEST LUX S.A ihr Beschwerdemanagements begründet und implementiert (nicht abschließende Aufzählung):

|                     |                                                                                                                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesetz              | Verbraucherschutzgesetz vom 8. April 2011 geändert durch das Gesetz vom 30. Juli 2021                                                                    |
| Verordnung EU:      | Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG |
| CSSF Verordnung:    | Nr. 16-07 vom 26. Oktober 2016                                                                                                                           |
| CSSF Rundschreiben: | Nr. 18/698 vom 23. August 2018                                                                                                                           |

### 3. EINREICHUNG VON BESCHWERDEN

Die HANSAINVEST LUX S.A. bietet ihren Anlegern die Möglichkeit, Beschwerden wie folgt an die hierfür eingerichtete zentrale Stelle der Gesellschaft fernschriftlich oder postalisch zu übermitteln:

per E-Mail: [beschwerde@hansainvest.lu](mailto:beschwerde@hansainvest.lu)

per Post: HANSAINVEST LUX S.A.  
COMPLIANCE  
17, rue de Flaxweiler  
L-6776 Grevenmacher

oder per Fax: +352 27 35 71 90

#### 3.1 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 Fachbereich 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 Fachbereich nicht zufrieden ist, kann er sich auch direkt an das zuständige Vorstandsmitglied Herrn Dr. Christian Tietze wenden.

#### 3.2 Kosten

Beschwerden werden bei der HANSAINVEST LUX S.A. für den Beschwerdeführer kostenfrei bearbeitet.

### 4. AUßERGERICHTLICHES SCHLICHTUNGSVERFAHREN ZUR BEILEGUNG VON BESCHWERDEN

Sollte das vorgetragene Anliegen innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde bei der Gesellschaft noch nicht geklärt sein, besteht 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](http://www.cssf.lu)) zu nutzen (Verordnung CSSF 16-07).

Die CSSF nimmt Beschwerden schriftlich unter den nachstehenden Kontaktmöglichkeiten entgegen :

per Post: Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg

online: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=de>

per Fax: 00352 26 251 2601

per E-Mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn ab dem Zeitpunkt der Einreichung der ursprünglichen Beschwerde-Einreichung beim Dienstleister mehr als ein Jahr vergangen ist.

#### **4.1 Streitbeilegungsplattform der EU**

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](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)). Als Kontaktadresse der HANSAINVEST LUX S.A. kann dabei folgende E-Mail angegeben werden: [beschwerde@hansainvest.lu](mailto:beschwerde@hansainvest.lu).

#### **4.2 Hinweis zur Nichtteilnahme an Streitschlichtungsverfahren**

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.

Luxemburg, im Juli 2022

**HANSAINVEST LUX S.A.**

Ein Unternehmen der  
SIGNAL IDUNA Gruppe

17, rue de Flaxweiler  
L-6776 Grevenmacher

Telefon +352 27 35 71-1

[info@hansainvest.lu](mailto:info@hansainvest.lu)  
[www.hansainvest.lu](http://www.hansainvest.lu)

**HANSAINVEST LUX**