

Weisung Vontobel Asset Management

Beschwerdemanagement

Allgemeine Informationen

Geltungsbereich	Vontobel-Gruppe: <input type="checkbox"/> Unternehmen: Vontobel Asset Management S.A. Geschäftsbereiche/Support-Einheiten: <input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> IB <input type="checkbox"/> WM <input type="checkbox"/> CS <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> OP
Ursprungsfassung	1. Juli 2011
Aktuelle Fassung gültig ab	12. Dezember 2018
Weisungsinhaber	Compliance VAMSA
Weisungsnummer	708
Referenzen	036;
Sprachen	EN/DE
Zeichnungsberechtigte Stelle	Geschäftsbereichsleiter AM / Geschäftsführung der VAMSA / Verwaltungsrat der VAMSA

Inhaltsangabe

Die Weisung dient der Festlegung eines Ansatzes für die Behandlung von Beschwerden, die an die Vontobel Asset Management S.A. in Zusammenhang mit ihren geschäftlichen Tätigkeiten gerichtet werden.

Chronologie

WEISUNGSDATUM	WEISUNGSINHABER	ART DER REVISION	ÄNDERUNGEN
1. Juli. 2011	CO VAMSA	---	---
7. Sept. 2017	CO VAMSA	Aktualisierung/ Genehmigung	Vollständige Überarbeitung
12. Dez. 2018	CO VAMSA	Kleinere Revision	Keine genehmigungspflichtige Änderungen
2. April 2020	CO VAMSA	Aktualisierung/ Genehmigung	---

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	3
2. Zielsetzung und Geltungsbereich	3
3. Begriffsbestimmungen	3
4. Anzuwendende Vorschriften	3
5. Verfahren der Behandlung von Beschwerden	3
6. Grundsätze und Verantwortlichkeiten	4
7. Meldung an die CSSF	4
8. Offenlegung und Aktualisierung	4
9. Inkrafttreten	4

1. Einführung

Gemäß Artikel 15 Absatz 2 der CSSF-Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden („CSSF-Verordnung Nr. 16-07“) und gemäß anderer gültiger Verordnungen (z. B. Artikel 112 des Gesetzes vom 17. Dezember 2010) muss jeder Finanzdienstleister¹ in Luxemburg über eine Weisung zum Umgang mit Beschwerden verfügen, in der das Verfahren zur Beilegung von Beschwerden beschrieben ist.

2. Zielsetzung und Geltungsbereich

Diese Weisung zielt auf die Festlegung eines Ansatzes für die Behandlung von Beschwerden, die von Anlegern gegenüber der Vontobel Asset Management S.A. („VAMSA“ oder das „Unternehmen“) in Zusammenhang mit ihren geschäftlichen Tätigkeiten als Verwaltungsgesellschaft/AIFM im Rahmen ihrer Dienstleistungen der gemeinsamen Portfolioverwaltung und der diskretionären Portfolioverwaltung erhoben werden.

Die Behandlung von Beschwerden muss stets an den Grundsätzen der Professionalität und der Höflichkeit ausgerichtet sein und stets zügig und gemäß dieser Weisung erfolgen. Das Unternehmen ist bestrebt, eine Kultur der gerechten und sorgfältigen Behandlung sämtlicher Beschwerden zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

Referenzdokument ist die Weisung der Vontobel-Gruppe über Beschwerden (im Folgenden die „Gruppenweisung“). Die Weisung gilt, insoweit als sie nicht in Widerspruch zu den lokalen Gesetzen und Verordnungen steht.

Der Geltungsbereich dieser Weisung erstreckt sich auf alle geschäftlichen Tätigkeiten der VAMSA.

Die VAMSA stellt sicher, dass alle Organisationen, die an der Vermarktung und am Vertrieb der Fondsanteile direkt oder indirekt beteiligt sind, wie Transferstellen, Depotstellen und Vertriebspartner, über diese Weisung und die ihnen gegenüber den Anlegern obliegenden Pflichten bei Beschwerden unterrichtet werden.

Diese Weisung gilt für alle Mitarbeiter des Unternehmens (einschließlich seiner Zweigniederlassungen).

3. Begriffsbestimmungen

Beschwerde: schriftliche oder mündliche Erklärungen, die bei der VAMSA zur Anerkennung eines Rechts oder

zur Beseitigung eines Schadens eingereicht werden. So kann beispielsweise ein Anleger („Beschwerdeführer“) bestimmte Ansprüche erheben oder konkrete Beschwerden über die Verwaltung oder den Vertrieb² der Fonds oder über Personen, Produkte oder Dienstleistungen der VAMSA vorbringen oder seine allgemeine Unzufriedenheit mit dem Besagten äußern. Auch Nichtanleger können Beschwerdeführer sein.¹¹

4. Anzuwendende Vorschriften

„Gültige Vorschriften“ sind definiert als die Vorschriften, welche die Verwaltungsgesellschaft bei der Führung ihrer Geschäfte beachten muss. Das Gebot der Anwendung der geschuldeten Sorgfalt ist in der lokalen Rechtsordnung verankert. Insbesondere wird auf die folgenden Rechtsquellen verwiesen:

- CSSF-Rundschreiben 18/698;
- Gesetz vom 17. Dezember 2010 (das „OGAW-Gesetz“) in seiner jeweils geltenden Fassung;
- CSSF-Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden (die „CSSF-Verordnung Nr. 16-07“);
- CSSF-Verordnung Nr. 10-4 zur Umsetzung der Richtlinie 2010/43/EU der Kommission vom 1. Juli 2010 zur Durchführung der Richtlinie 2009/65/EG (die „CSSF-Richtlinie Nr. 10-4“);
- Weisung der Vontobel-Gruppe über Beschwerden (die „Gruppenweisung“);
- Richtlinie 2009/65/EG (die „OGAW-Richtlinie“) in ihrer jeweils geltenden Fassung;
- MiFID II Richtlinie 2014/65/EU.

5. Verfahren der Behandlung von Beschwerden

Kunden und potenzielle Kunden sollten im Interesse des Anlegerschutzes und zur Gewährleistung der Pflichterfüllung auf Seiten der VAMSA in der Lage sein, ihre Unzufriedenheit mit den vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen zu äußern. Die Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden sollten effizient und aus unabhängiger Warte behandelt werden.

Gemäß den Festlegungen in Kapitel 1.2 und 1.3 der Gruppenweisung sind Beschwerden in der Regel von den zuständigen Relationship Managern in Kooperation

¹ Bezüglich der Definition des „Finanzdienstleisters“ wird auf die CSSF-Verordnung Nr. 16.07 verwiesen: „Finanzdienstleister: jede natürliche oder juristische Person, die der Aufsicht durch die CSSF unterliegt.“

² Anm. zur Übers.: „distribution“: Es könnten hier auch „Ausstattungen“ gemeint sein.

² Bezüglich der Definition von „Beschwerden“ und „Beschwerdeführern“ wird auf Kapitel 1.2 der Gruppenweisung verwiesen.

mit der Beschwerdeeinheit, d. h. mit Compliance AM, zu bearbeiten. Alle Mitarbeiter der Vontobel-Gruppe sind verpflichtet, alle bei ihnen eingegangenen Beschwerden umgehend an den Verantwortlichen weiterzuleiten.

Beschwerdeführer müssen klar verständliche Angaben zum Grund ihrer Beschwerde (z. B. Unzufriedenheit), zu den Personen, den Produkten bzw. Dienstleistungen und/oder zu den Unternehmen, auf die sich ihre Beschwerde bezieht, machen.

Jede Beschwerde und alle zu ihrer Beilegung ergriffenen Maßnahmen werden vom Verantwortlichen erfasst.

Das Verfahren umfasst die folgenden Phasen³:

Nr.	Phase	Zeitplan
1	Eingang der Beschwerde	-
2	Weiterleitung der Beschwerde an die verantwortliche Beschwerdeeinheit (und an das Relationship Management)	unverzögerlich
3	Bestätigung des Erhalts gegenüber dem Beschwerdeführer (mit Angabe des Namens und der Kontaktdaten der für die Akte des Beschwerdeführers verantwortlichen Person, des ursprünglichen Gegenstands der Beschwerde und des Datums ihres Eingangs)	2 Arbeitstage
4	Nachforschung zum Grund der Beschwerde und Dokumentation	5 Arbeitstage
5	Abfassung des Antwortschreibens des Relationship Managers in Absprache mit der verantwortlichen Beschwerdeeinheit	
6	Zusendung des Antwortschreibens durch den Relationship Manager an den Beschwerdeführer	
	Die folgenden Phasen weichen auf Grund lokaler Vorschriften von der Gruppenweisung (7 bis 10) ab:	
7	Kann ein Antwortschreiben nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde erfolgen, wird der Beschwerdeführer über die Weiterverfolgung seiner Beschwerde informiert. Die Dauer der Bearbeitung der Beschwerde darf nicht länger sein als einen Monat vom Datum des Eingangs bis zum Datum der Zusendung des Antwortschreibens an den Beschwerdeführer (auf der ersten Stufe; die weiteren Eskalationsstufen sind in den folgenden Phasen beschrieben).	

8	Ist der Beschwerdeführer auf dieser ersten Stufe mit dem Antwortschreiben nicht zufrieden, kann die Beschwerde an die Geschäftsführung des Unternehmens weitergeleitet werden. Das für das Beschwerdemanagement verantwortliche Mitglied der Geschäftsführung ist Frederik Darras. Seine Kontaktdaten lauten wie folgt: E-Mail-Adresse: frederik.darras@vontobel.com
9	Zusendung des Antwortschreibens des Mitglieds der Geschäftsführung an den Beschwerdeführer
10	Ist die Antwort auf dieser Stufe immer noch nicht zufriedenstellend für den Kunden, so kann die Beschwerde, gemäß den Vorschriften der CSSF-Verordnung Nr. 16-07, der <i>Commission de Surveillance du Secteur Financier</i> (die „CSSF“) vorgelegt werden.
	Die nächstfolgenden Phasen (11-14) entsprechen der Beschreibung in der Gruppenweisung:
11	Konnte der Beschwerdeführer keine zufriedenstellende Antwort von der CSSF erhalten, kann die Beschwerde vor ein Gericht gebracht werden.
12	Mit der Rechtsabteilung ist zu besprechen, wie weiter verfahren wird.
13	Meldung an Compliance AM (das verantwortliche Gremium ist das <i>Risk & Compliance Meeting</i>) pro Einzelfall oder vierteljährlich
14	Qualitätssicherung nach abschließendem Antwortschreiben an den Beschwerdeführer (nach 2 Wochen)

6. Grundsätze und Verantwortlichkeiten

Die Grundsätze und Verantwortlichkeiten sind in der Gruppenweisung und insbesondere in deren Kapitel 4 und 5 beschrieben.

7. Meldung an die CSSF

Die VAMSA übermittelt der CSSF ausführliche Antworten und leistet umfassende Mitwirkung im Rahmen der Verordnungen über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden.

Die CSSF erhält alljährlich einen Bericht mit Angabe der Anzahl der Beschwerden, der Beschwerdegründe, der zu ihrer Beilegung ergriffenen Maßnahmen und des aktuellen Standes der Beschwerdebehandlung.

8. Offenlegung und Aktualisierung

Diese Weisung steht den Anlegern unentgeltlich zur Verfügung auf:

<https://www.vontobel.com/en-int/asset-management/about-us/www.vontobel.com/am/complaints-policy.pdf>.

Die CSSF ist berechtigt, jederzeit ein Exemplar dieser Weisung anzufordern.

Diese Weisung wird regelmäßig aktualisiert. Änderungen dieser Weisung können durch die Compliance-Funktion oder durch die Geschäftsführung erfolgen und sind vom Verwaltungsrat der Vontobel Asset Management S.A. zu genehmigen.

9. Inkrafttreten

Diese Weisung tritt unverzüglich in Kraft.