

Legal Entity Policy Vontobel Asset Management

Weisung Beschwerdemanagement

Allgemeine Informationen

Geltungsbereich	Vontobel: <input type="checkbox"/> Legal Entities: Vontobel Asset Management S.A. Client Units / Centers of Excellence / Additional Units: <input type="checkbox"/> AM <input type="checkbox"/> DI <input type="checkbox"/> WM <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> HR <input type="checkbox"/> IN <input type="checkbox"/> LC <input type="checkbox"/> MA <input type="checkbox"/> SST <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> IA <input type="checkbox"/> IR
Ursprungfassung	1. Januar 2008
Aktuelle Fassung gültig ab	1. März 2022
Weisungsinhaber	LC/AMINV/AML/LELUX
Weisungsnummer	708
Referenzen	036
Sprachen	DE
Zeichnungsberechtigte Stelle	Geschäftsleitung VAMSA / Verwaltungsrat VAMSA

Inhaltsangabe

Die Weisung zielt darauf ab, einen Ansatz für die Bearbeitung von Beschwerden festzulegen, die an die Vontobel Asset Management S.A. ("VAMSA") im Zusammenhang mit ihrer Geschäftstätigkeit gerichtet sind.

Chronologie

WEISUNGSDATUM	WEISUNGSIHABER	ART DER REVISION	ÄNDERUNGEN
1. Jan. 2008	OP/LCT/L&C AM/LUX	---	---
20. Sep. 2018	OP/LCT/L&C AM/LUX	Größere Revision	Vollständige Überarbeitung
1. Mai 2019	OP/LCT/L&C AM/LUX	Kleinere Revision	Keine genehmigungspflichtigen Änderungen
1. Juni 2020	OP/LCT/L&C AM/LUX	Kleinere Revision	Keine genehmigungspflichtigen Änderungen, Anpassung der Ansprechpartner VAMSA
1. Juni 2021	OP/LCT/L&C AM/LUX	Kleinere Revision	Keine genehmigungspflichtige Änderung
10. Dez. 2021	OP/LCT/L&C AM/LUX	Kleinere Revision	Einführung IKS und EtP
03. März 2022	LC/AMINV/AML/LELUX	Kleinere Revision	Neues Layout, Anpassung an neue Organisationsstruktur, neues Kapitel Internes Kontrollsystem (IKS) und Ausnahmeregelung (EtP)
01. Nov 2022	CO VAMSA	Jährlicher Review	--

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	5
9. Internes Kontrollsystem (IKS)	5
10. Inkrafttreten Ausnahmeregelung (EtP)	5
11. Überprüfung der Weisung	5
12. Inkrafttreten	5

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 Finanzdienstleister 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, der Anlageberatung, sowie der Entgegennahme und Übermittlung von Kauf-/ Verkaufsaufträgen 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 Holding AG über Beschwerden (im Folgenden die „Vontobel“). 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 Vertrieb* der Fonds oder über Personen, Produkte oder Dienstleistungen der VAMSA vorbringen oder seine allgemeine Unzufriedenheit mit dem Besagten äußern. Auch Nichtanleger können Beschwerdeführer sein.¹

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;
- CSSF Rundschreiben 17/671 geändert durch Rundschreiben CSSF 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“);
- Gruppenweisung „036- Reklamationen“
- 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 mit der Beschwerdeeinheit, d. h. L&C AM/IN (LC/AMINV), zu bearbeiten. Alle Vontobel Mitarbeiter 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

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.“

* Anm. zur Übers.: „distribution“: Es könnten hier auch „Ausschüttungen“ gemeint sein.

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

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	<p>Kann ein Antwortschreiben nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde erfolgen, wird der Beschwerdeführer über die Weiterverfolgung seiner Beschwerde informiert.</p> <p>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).</p>	

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 (Conducting Officer mit der Zuständigkeit für Beschwerden, Zentralisierung und Überwachung von Beschwerden)
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 L&C AM/INV ist zu besprechen, wie weiter verfahren wird.
13	Meldung an L&C AM/IN (das verantwortliche Gremium ist das <i>Legal & Compliance Meeting AM/IN</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.

Diese Angaben und der zusammenfassende Bericht sind bei der CSSF innerhalb von fünf Monaten nach Ende des

Geschäftsjahrs der VAMSA, somit spätestens bis zum 31. Mai eines Kalenderjahres, einzureichen.

8. Offenlegung und Aktualisierung

Ein Bericht über aufgetretene Beschwerden wird quartalsweise an den Verwaltungsrat von Vontobel Asset Management S. A. gesendet.

Diese Weisung steht den Anlegern unentgeltlich zum Abruf 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 L&C AM/INV oder durch die Geschäftsführung erfolgen und sind vom Verwaltungsrat der Vontobel Asset Management S.A. zu genehmigen.

9. Internes Kontrollsystem (IKS)

Eine generelle Überprüfung der Einhaltung der Richtlinie ist aufgrund der inhaltlichen Beschaffenheit nicht möglich. In diesem Sinne kann nur anhand gemeldeter Fälle beurteilt werden, ob die Bestimmungen der Richtlinie eingehalten wurden. Aus diesem Grund werden die Bestimmungen dieser Police anhand von Einzelfällen, die dem zuständigen Weisungsinhaber zur Kenntnis gebracht werden, überprüft und bei Nichteinhaltung entsprechende Maßnahmen ergriffen.

10. Ausnahmeregelung (EtP)

Um den Umfang und die Begründung dieser Richtlinie zu erfüllen, ist keine Ausnahme von der Richtlinie vorgesehen und wird auch nicht gewährt.

11. Inkrafttreten

Diese Weisung tritt am 01. März 2022 in Kraft.

12. Überprüfung der Weisung

Die Weisung wird jährlich überprüft.