

Grundsätze der
Beschwerdebearbeitung der
Inter-Portfolio
Verwaltungsgesellschaft S.A.

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inter-Portfolio Verwaltungsgesellschaft S.A.

- 1. Ziel der Grundsätze**
- 2. Verantwortliche Person**
- 3. Beschwerdezugang**
- 4. Beschwerdebearbeitung**
- 5. Nachbearbeitung**
- 6. Regelmäßige Überprüfung dieser Grundsätze**

STAND:	22.10.2020	GRUNDSÄTZE DER BESCHWERDEBEARBEITUNG	INTER-PORTFOLIO VERWALTUNGSGESELLSCHAFT S.A.	Seite -2-
--------	------------	---	--	-----------

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inter-Portfolio Verwaltungsgesellschaft S.A.

1. Ziel der Grundsätze

Es liegt im Interesse der Gesellschaft, eingehende Beschwerden zügig und angemessen zu beantworten, da ansonsten das bestehende Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Gesellschaft gefährdet wird.

Diese Grundsätze der Beschwerdebearbeitung sollen dem Kunden das Verfahren transparent machen, welches eine objektive, angemessene und schnelle Behandlung seiner Beschwerde gewährleistet.

Die Erstellung der Grundsätze der Beschwerdebearbeitung basiert auf

- den Vorschriften der Verordnung 10-4 der CSSF
- den Vorschriften der Verordnung 16-07 der CSSF
- sowie den Vorgaben des CSSF-Rundschreibens 18/698

2. Verantwortliche Person

Verantwortliche Person und zentrale Anlaufstelle für die Übermittlung von Beschwerden ist Herr Frank-Peter Noth, Compliance Officer. Er hat die Funktion der internen Analysestelle für die Behandlung von Beschwerden inne. Hier werden alle Beschwerden zentral aufgezeichnet, analysiert und die Gründe ausgewertet. Der Compliance Officer veranlasst die Weiterverfolgung und Bearbeitung der Beschwerde sowie deren Beantwortung.

3. Beschwerdezugang

Der Kunde kann der Gesellschaft eine Beschwerde per Telefon, FAX, E-Mail oder in Schriftform mitteilen. Gegebenenfalls kann die Gesellschaft vom Kunden die Schriftform verlangen, um Unklarheiten auszuschließen.

Kontaktdaten:

Frank-Peter Noth, Tel.: +352/272059-1, Fax: +352/22486059, Email: info@inter-portfolio.com

Eine Beschwerde ist in deutscher oder englischer Sprache an die Inter-Portfolio Verwaltungsgesellschaft S.A. zu richten.

4. Beschwerdebearbeitung

Nach Prüfung des Vorgangs erhält der Kunde innerhalb von 10 Werktagen ab Eingang der Beschwerde:

- bei schnell zu klärenden Beschwerden eine direkte Antwort oder
- eine Eingangsbestätigung inklusive der Kontaktdaten des bearbeitenden Mitarbeiters

STAND:	22.10.2020	GRUNDSÄTZE DER BESCHWERDEBEARBEITUNG	INTER-PORTFOLIO VERWALTUNGSGESELLSCHAFT S.A.	Seite -3-
--------	------------	---	--	-----------

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung der Inter-Portfolio Verwaltungsgesellschaft S.A.

Die Gesellschaft hat die Pflicht, zur Klärung der Beschwerde bei Bedarf noch zusätzliche Unterlagen beim Kunden anzufordern. Diese Nachforderung kann die Bearbeitung der Beschwerde verzögern.

Spätestens einen Monat nach Eingangsdatum der Beschwerde ist diese zu beantworten. Dies hat in einer für den Kunden verständlichen Formulierung zu erfolgen.

Sollte eine fristgerechte Antwort nicht möglich sein, ist dies dem Kunden zu begründen. Soweit möglich, teilt die Gesellschaft dem Kunden das Datum mit, wann die Beschwerdeprüfung möglicherweise abgeschlossen ist.

Der Kunde hat die Möglichkeit, nachdem er einen negativen Bescheid auf seine Beschwerde seitens des Compliance Officers erhalten hat, diese der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zur außergerichtlichen Prüfung vorzulegen. Die Vorlage gegenüber der CSSF muss innerhalb eines Jahres ab dem Datum des Eingangs der Beschwerde bei der Gesellschaft erfolgen. Ggf. wird auch die Gesellschaft dies Verfahren in Anspruch nehmen bzw. vorschlagen. Darüber informiert die Gesellschaft den Kunden und übermittelt ihm eine Kopie der Verordnung CSSF 16-07 sowie die notwendigen Kontaktmöglichkeiten. Wir verweisen zusätzlich auf Informationen diesbzgl. auf der Internetseite der CSSF (www.cssf.lu).

5. Nachbearbeitung

Die Gesellschaft versteht eine Kundenbeschwerde als Anregung, bestehende Prozesse zu überprüfen und ggf. zu verbessern. Daher unterzieht die Gesellschaft die erhaltenen Beschwerden einer genauen Analyse um möglichen Interessenkonflikten vorzubeugen und ein erneutes Auftreten des Beschwerdegrundes soweit wie möglich zu vermeiden.

6. Regelmäßige Überprüfung dieser Grundsätze

Die Inter-Portfolio Verwaltungsgesellschaft S.A. wird diese Grundsätze regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich, überprüfen.

STAND:	22.10.2020	GRUNDSÄTZE DER BESCHWERDEBEARBEITUNG	INTER-PORTFOLIO VERWALTUNGSGESELLSCHAFT S.A.	Seite -4-
--------	------------	---	--	-----------