

Beschwerdemanagement-Richtlinie

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften hat **Lyxor International Asset Management Deutschland** (im Folgenden: „**Lyxor Deutschland**“) ein System zur Beschwerdebearbeitung implementiert, das die Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellt. Das System stellt sicher, dass alle Kundenbeschwerden ordnungsgemäß und angemessen bearbeitet und beantwortet werden.

Was ist eine Beschwerde?

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an Lyxor Deutschland im Zusammenhang mit deren Geschäftsaktivität richtet. Das Ersuchen um eine Dienstleistung, Information, Klarstellung oder Stellungnahme stellt keine Beschwerde dar. Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form.

Wie werden Beschwerden bearbeitet?

Lyxor Deutschland unternimmt die folgenden Schritte, um Kundenbeschwerden ordnungsgemäß und angemessen zu bearbeiten:

Antwort- und Bearbeitungsfristen: Wir werden Ihnen innerhalb von zehn Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung zusenden. Spätestens nach zwei Monaten erhalten Sie von uns ein abschließendes Antwortschreiben. Sollte dies durch außergewöhnliche Umstände nicht möglich sein, so erhalten Sie von uns innerhalb dieser Zweimonatsfrist einen Zwischenbescheid.

Transparenz: Wir werden jede Anfrage beantworten, welche zur Bearbeitung Ihrer Beschwerden beitragen. Darüber hinaus informieren wir Sie über außergewöhnliche Umstände, welche die erwartete Bearbeitungszeit ihrer Beschwerde betrifft.

Kosten: Lyxor Deutschland erhebt keine Gebühren für die Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Sie können eine Beschwerde über die folgenden Kontaktdaten einreichen:

**Lyxor International Asset Management
Deutschland**
Kundenservice AM
Garden Tower
60311 Frankfurt
[+49 69 7174 444](tel:+49697174444)
info@lyxor.de

**Lyxor International Asset Management
Deutschland**
Kundenservice ETF
Garden Tower
60311 Frankfurt
[+49 69 7174 444](tel:+49697174444)
info@lyxorETF.de

Wahlweise, bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Fonds, für die Lyxor Funds Solutions die Verwaltungsgesellschaft ist:

Lyxor Funds Solutions S.A.
Compliance Officer
22, Boulevard Royal
L-2449 Luxembourg
Lux.lyx-compliance@lyxor.com

Wenn Sie mit der Antwort von Lyxor Deutschland nicht zufrieden sind, können Sie sich auch an den folgenden Schlichtungsstellen wenden:

Deutsche Fonds:

Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches können Verbraucher die Schlichtungsstelle der BaFin kontaktieren:

Email: schlichtungsstelle@bafin.de

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle_node.html

Bei Streitigkeiten aus Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können sich die Beteiligten auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden:

Email: schlichtung@bundesbank.de

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:

<http://www.ec.europa.eu/consumers/odr>

Französische Fonds:

Ombudsman der französischen Finanzaufsichtsbehörde Autorité des marchés financiers (AMF)

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde an den Ombudsman der AMF auf elektronischem Wege wenden, indem Sie das Onlineformular auf der Internetseite der AMF (<http://www.amf-france.org/>) ausfüllen oder sich postalisch an die folgende Adresse wenden:

AMF Ombudsman Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse
F-75082 PARIS CEDEX 02

<https://www.amf-france.org/en/amf-ombudsman/mediation-file/request-mediation>

Luxemburgische Fonds:

Schlichtungsstelle der Luxemburger Aufsichtsbehörde des Finanzsektors, Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

CSSF, 283, route d'Arlon

L-2991 Luxemburg

Email: reclamation@cssf.lu

<https://www.cssf.lu/en/consumer/complaints>