



Beschwerdepolitik der von der Heydt Invest SA

Die Wahrnehmung der Interessen unserer Anleger hat für die von der Heydt Invest SA höchste Priorität. Dazu gehört auch der Umgang mit Anleger-Beschwerden. Die von der Heydt Invest SA hält ein wirksames und transparentes Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden vor.

Das Verfahren der von der Heydt Invest SA sieht vor, dass der Beschwerdebeauftragte jede eingehende Beschwerde in einem Register dokumentiert. Jedem Beschwerdeführer wird unverzüglich eine schriftliche Empfangsbestätigung erteilt.

Der Beschwerdebeauftragte prüft zusammen mit den Fachabteilungen der von der Heydt Invest SA, wie der Beschwerde abgeholfen werden kann und informiert den Beschwerdeführer über die veranlassenen Schritte. Kann der Beschwerde nicht innerhalb von zwei Kalenderwochen abgeschlossen werden, wird seitens des Beschwerdebeauftragten ein Zwischenbescheid zum aktuellen Stand versandt.

Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt für den Beschwerdeführer unentgeltlich.

Die Bearbeitung einer jeden Beschwerde wird vom Compliance beauftragten mindestens einmal jährlich überprüft. Gleichmaßen unterliegt die interne Beschwerde Policy der von der Heydt Invest SA einer jährlichen Überprüfung durch den Vorstand und die Compliance Funktion. Das Beschwerderegister ist ferner Gegenstand der jährlichen Berichterstattungen an den Vorstand, Aufsichtsrat und die Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“). Die Berichterstattung gibt Erkenntnisse zur Überprüfung von Mängeln und Erkenntnisse auf ein unkorrektes Verhalten wieder.

Beschwerden können auf folgendem Weg eingereicht werden

Telefonisch: + 352 2811 93-0 (Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:00 Uhr)

E-Mail / Internet: compliance@i754.lu

Schriftlich: von der Heydt Invest SA
Beschwerdebeauftragter
17, rue de Flaxweiler
L-6776 Grevenmacher

Manchmal braucht es einen Dritten

Die CSSF ist bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden behilflich und kann als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit tätig werden. Hinweise zum Verfahren sind auf der Website der CSSF unter http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_DE.pdf niedergelegt. Die Finanzaufsicht ist für Beschwerden wie folgt erreichbar

per Fax (+352) 26 25 1 – 26 01

Schriftlich : Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique –Service JUR -CC
208, route d' Arlon
L-1150 Luxemburg

E-Mail: reclamation@cssf.lu