



**Leitlinie zum
beschwerde-
management**



Allgemeine Punkte und Grundsätze

Natixis Investment Managers International hat ein System zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet, das darauf abzielt, Beschwerden seiner Kunden oder aller betroffenen Parteien – einschließlich Parteien ohne vertragliche Beziehung zu Natixis Investment Managers International – im Einklang mit den geltenden regulatorischen Vorschriften effektiv, transparent und einheitlich zu bearbeiten. Die französische Finanzmarktaufsicht AMF (Autorité des marchés financiers) hat eine abschließende Liste dieser Parteien erstellt. Hierzu gehören „Kunden, ehemalige Kunden, Inhaber von Finanzinstrumenten sowie Personen, die den Erwerb eines Produkts oder die Erbringung einer Dienstleistung von dem professionellen Akteur angestrebt haben oder von diesem angeworben wurden, einschließlich ihrer Bevollmächtigten und Begünstigten“ (nachfolgend einzeln oder gemeinsam als „Kunden“ bezeichnet).

Der Zugang zur Beschwerdestelle ist kostenfrei. Kunden können ihre Beschwerde je nach Fall (i) in französischer Sprache oder (ii) in einer der Amtssprachen der Mitgliedstaaten einreichen, in denen der OGAW vertrieben oder die Dienstleistung erbracht wird.

Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist die Unzufriedenheitsbekundung eines identifizierten Kunden in Bezug auf Dienstleistungen der Gesellschaft oder ihrer verbundenen Unternehmen, die eine Antwort erfordert. Diese Dienstleistungen umfassen die Fondsverwaltung, die Wertentwicklung von Fonds, Gebühren sowie rechtliche oder kommerzielle Dokumentationen und können jedes von Natixis Investment Managers International vertriebene und/oder verwaltete Produkt betreffen.

Eine Beschwerde kann schriftlich (E-Mail, Brief, Website, soziale Netzwerke) oder mündlich (in einem persönlichen Gespräch oder Telefonat) formuliert werden. Im Falle einer mündlichen Beschwerde muss diese in einer nachvollziehbaren schriftlichen Dokumentation erfasst werden, damit sie in gleicher Weise wie eine schriftliche Beschwerde bearbeitet werden kann.

Für die Zwecke dieses Verfahrens gilt Folgendes nicht als Beschwerde: Anfragen nach Informationen, Stellungnahmen, Klarstellungen oder Dienstleistungen stellen beim ersten Eingang in der Regel keine Beschwerde dar, selbst wenn eine Unzufriedenheit des Kunden erkennbar ist. Sie können jedoch zu einer formellen Beschwerde führen, wenn ihnen nicht zeitnah und in zufriedenstellender Weise nachgegangen wird.

Bearbeitung von Beschwerden bei Natixis Investment Managers International

Die Beschwerde kann per Post, Telefon, E-Mail oder direkt beim gewohnten Ansprechpartner des Kunden eingereicht werden. Per Post eingereichte Beschwerden sind an folgende Adresse zu richten:

Natixis Investment Managers International – Service clients

43, avenue Pierre-Mendès-France
75013 Paris - Frankreich

Telefonisch vorgebrachte Beschwerden werden über die Telefonanlagen der Mitarbeiter des Kundenservice aufgezeichnet.

Per E-Mail eingereichte Beschwerden sind an folgende Adresse zu senden: ClientServicingAM@natixis.com

Bearbeitungsfristen

Natixis Investment Managers International verpflichtet sich dazu:

- den Erhalt aller Beschwerden innerhalb einer Frist von maximal 5 Arbeitstagen ab dem Datum des Absendens der Beschwerde zu bestätigen, es sei denn, die Beantwortung kann bereits innerhalb dieser Frist erfolgen;
- alle Beschwerden innerhalb einer Frist von maximal 2 Monaten ab dem Datum des Absendens der Beschwerde zu beantworten. Bei postalischer Zusendung ist der Poststempel maßgeblich;
- in der Antwort an den Kunden systematisch alle möglichen Rechtsbehelfe anzugeben, insbesondere den Namen und die Kontaktdaten des zuständigen Ombudsmanns bzw. der Schlichtungsstelle;
- den Kunden auf dem Laufenden zu halten, falls diese Frist nicht eingehalten werden kann, und ihn über den Stand der Bearbeitung seiner Beschwerde sowie die besonderen Umstände zu informieren, die diese Verzögerung rechtfertigen.



Schlichtungsverfahren über die Autorité des Marchés Financiers (für französische Fonds und Wertpapierdienstleistungen)

Die französische Finanzmarktaufsicht AMF verfügt über einen Ombudsmann (Médiateur de l'AMF), an den sich jede betroffene Partei, ob natürliche oder juristische Person, im Rahmen einer individuellen Streitigkeit wenden kann, die in dessen Zuständigkeitsbereich (d. h. Finanzanlagen) fällt.

Sie können ein Schreiben per Post an folgende Adresse senden:

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

Ein Formular zur Beantragung eines Schlichtungsverfahrens steht online auf der Website der AMF zur Verfügung.

Außergerichtliches Beschwerdeverfahren über die Commission de Surveillance du Secteur Financier (für luxemburgische Fonds)

Falls der Beschwerdeführer keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat, bietet die luxemburgische Finanzaufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden an. Dieses Verfahren kann von Kunden (natürlichen oder juristischen Personen) der ihrer Aufsicht unterliegenden Institute in Anspruch genommen werden.

Sie können ein solches Verfahren wie folgt einleiten:

- Online über das entsprechende Beschwerdeformular der CSSF;
- Per Post an folgende Adresse:

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC

283, route d'Arlon

L-2991 Luxemburg

Per E-Mail an folgende Adresse: reclamation@cssf.lu

Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und zum Ablauf der Antragstellung finden Sie auf der Website der CSSF.

Schlichtungsverfahren über den Financial Services and Pensions Ombudsman (für irische Fonds)

Für den Fall, dass der Beschwerdeführer keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat, bietet der irische Finanz- und Rentenombudsman FSPO (Financial Services and Pensions Ombudsman) ein Streitbeilegungsverfahren an, das bei der Bearbeitung von Beschwerden unterstützt. Der FSPO bietet einen unabhängigen, fairen, unparteiischen, vertraulichen und kostenfreien Service an, um beide Parteien bei der Erzielung einer akzeptablen Einigung zu unterstützen.

Sie können den FSPO wie folgt kontaktieren:

- Per E-Mail unter: info@fspoi.ie
- Per Telefon unter: +353 1 567 7000

Weitere Informationen über das Schlichtungsverfahren (Dispute Resolution Service) finden Sie auf der Website des FSPO.

Natixis Investment Managers International wird von der AMF unter der Nummer GP 90-009 beaufsichtigt. Gesellschaft mit der Handelsregisternummer 329 450 738 Paris – Sitz: 43, avenue Pierre Mendès-France, 75013 Paris.

Dieses Dokument richtet sich gemäß MiFID an professionelle und nicht professionelle Kunden. Es darf ausschließlich für den Zweck verwendet werden, für den es erstellt wurde. Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Natixis Investment Managers International darf es weder ganz noch teilweise kopiert, verbreitet oder Dritten zugänglich gemacht werden. Keine der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ist als Vertragsbestandteil auszulegen. Das Dokument dient ausschließlich der Bereitstellung unverbindlicher Informationen. Es enthält eine von Natixis Investment Managers International erstellte und ausgearbeitete Präsentation, die auf Quellen beruht, welche das Unternehmen für zuverlässig hält.

Natixis Investment Managers International übernimmt keine Verantwortung für Entscheidungen, die auf Grundlage der in diesem Dokument enthaltenen Informationen getroffen oder nicht getroffen werden, und ebenso wenig für deren Verwendung durch Dritte.

Die genannten Zahlen beziehen sich auf vergangene Jahre. Die Wertentwicklung der Vergangenheit ist kein verlässlicher Indikator für künftige Ergebnisse. Verweise auf Rankings, Ratings oder Auszeichnungen bieten keine Gewähr für eine künftige Wertentwicklung und sind nicht dauerhaft gültig. Ein Verweis auf ein Ranking und/oder eine Auszeichnung lässt keine Rückschlüsse auf die künftige Wertentwicklung des OGAW/AIF oder des Fondsmanagers zu.