

## Informationen zum Beschwerdeverfahren

### Beschwerdeverfahren

Die ODDO BHF Asset Management Lux (nachfolgend „OBAM Lux“ bzw. „Gesellschaft“) erbringt ihre Dienstleistungen für Sie als Kunde mit größter Sorgfalt. Unser Ziel ist, dass Sie sich in allen Asset Management Themen vertrauensvoll an uns wenden und dass Sie mit unseren Produkten und der Betreuung durch uns zufrieden sind. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, zögern Sie nicht, sich an Ihren Kundenbetreuer zu wenden.

Die OBAM Lux wird bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden durch ihre Muttergesellschaft, die ODDO BHF Asset Management GmbH mit Sitz in Düsseldorf, Bundesrepublik Deutschland, unterstützt.

Selbstverständlich können Sie sich

- per E-Mail an [kundenservice@oddo-bhf.com](mailto:kundenservice@oddo-bhf.com);
- per Post an  
ODDO BHF Asset Management Lux, 6, rue Gabriel Lippmann, 5365 Munsbach, Großherzogtum Luxemburg,  
ODDO BHF Asset Management GmbH,  
Herzogstraße 15, 40217 Düsseldorf, Bundesrepublik Deutschland oder  
ODDO BHF Asset Management GmbH,  
Gallusanlage 8, 60329 Frankfurt am Main, Bundesrepublik Deutschland
- oder telefonisch unter  
+ 352 457676 233,  
+49 211 23924 01 oder  
+49 69 920 500

in deutscher oder englischer Sprache an uns wenden.

Jede Beschwerde wird in einem ersten Schritt an den jeweiligen Kundenbetreuer weitergeleitet, der für die zügige und effiziente Bearbeitung verantwortlich ist. Die Compliance-Funktion wird ebenfalls informiert, um die zentrale Erfassung, eine objektive Bearbeitung sowie die Identifizierung und Vermeidung etwaiger Interessenkonflikte sicherzustellen.

Wir bestätigen den Eingang einer Beschwerde gegenüber Ihnen innerhalb von zehn Geschäftstagen. Stellt sich heraus, dass der Sachverhalt innerhalb dieser Frist nicht abschließend geklärt werden kann, werden wir Sie innerhalb von einem Monat über den aktuellen Zwischenstand sowie den weiteren Bearbeitungsverlauf informieren.

Die Bearbeitung ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

### Streitbeilegung

Bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort können Sie sich dann in einem zweiten Schritt schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Geschäftsführer, Herrn Carsten Reek, wenden. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Eingangsbestätigung erhalten haben, können Sie in einem dritten Schritt das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsicht, der Commission de Surveillance du Secteur Financier (nachfolgend „CSSF“), nutzen (Verordnung CSSF 16-07).

Die Kontaktaufnahme ist per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg), per E-Mail ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)) oder über das auf der Website der CSSF abrufbare Online-Beschwerdeformular (<https://reclamations.apps.cssf.lu>) möglich.

Auf der Website der CSSF erhalten Sie weitere Informationen zum Verfahren. Ein Antrag auf außegerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung Ihrer Beschwerde bei uns mehr als ein Jahr vergangen ist.

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 ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)). Als Kontaktadresse der OBAM Lux kann dabei folgende E-Mail-Adresse angegeben werden: [kundenservice@oddo-bhf.com](mailto:kundenservice@oddo-bhf.com). Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle.

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitbeilegungsverfahren unberührt.

#### **Widerrufsrecht bei Kauf außerhalb der ständigen Geschäftsräume bzw. Fernkommunikationsmitteln**

Kommt der Kauf von Anteilen an offenen Investmentfonds aufgrund mündlicher Verhandlungen außerhalb der ständigen Geschäftsräume desjenigen zustande, der die Anteile verkauft oder den Verkauf vermittelt hat, so hat der Käufer kein Recht, seine Käuferklärung in Textform und ohne Angabe von Gründen innerhalb einer Frist von zwei Wochen zu widerrufen.

Bei Kaufverträgen über Anteile an offenen Investmentfonds, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel (z. B. Briefe, Telefonanrufe, E-Mails) zustande gekommen sind (Fernabsatzverträge) besteht ebenfalls kein Widerrufsrecht.

#### **Aufhebung des grenzüberschreitenden Vertriebs**

Investmentfonds der OBAM Lux können in verschiedenen EU-Mitgliedsstaaten zum Vertrieb angezeigt worden sein. Anleger werden darauf hingewiesen, dass die OBAM Lux beschließen kann, die Vorkehrungen, die sie für den Vertrieb der Anteile ihrer Invest-

mentfonds getroffen hat, gemäß Artikel 93a der geänderten Richtlinie 2009/65/EG und Artikel 32a der geänderten Richtlinie 2011/61/EU aufzuheben.