

Informationsblatt zum Beschwerdemanagement/Streitbeilegungsverfahren der Structured Invest S.A.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben sich für Produkte und Investmentlösungen von Structured Invest S.A. entschieden. Sollte es dennoch einmal Anlass zu Kritik geben, haben wir aus diesem Grund ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet.

Die Structured Invest S.A. (nachfolgend „Structured Invest“) hat eine Beschwerdestelle eingerichtet mit dem Ziel, eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten.

Beschwerden können Sie wie folgt an uns richten:

Per Post

Structured Invest S.A.
8-10, rue Jean Monnet
L-2180 Luxembourg

Per Telefon

+352 248 248 00
Mo - Fr von 9:00 bis 18:00 Uhr

Per E-Mail

Compliance_SI@unicredit.lu

Eingegangene Beschwerden werden zentral erfasst und anschließend an die verantwortlichen Abteilungen weitergeleitet. Bitte schildern Sie uns im Falle einer Beschwerde den zugrundeliegenden Sachverhalt so detailliert wie möglich und übersenden uns alle erforderlichen Unterlagen. Sollten wir Ihre Anfrage nicht zeitnah beantworten können, erhalten Sie umgehend, spätestens jedoch binnen zehn Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Eingangsbestätigung.

An uns gerichtete Beschwerden werden wir unter Einbeziehung der jeweilig verantwortlichen Personen und Fachabteilungen spätestens innerhalb eines Monats nach Versand der Beschwerde beantworten. Sollten Verzögerungen bei der Bearbeitung entstehen, werden Sie von uns einen entsprechenden Zwischenbescheid erhalten. Beschwerden werden ausschließlich schriftlich beantwortet.

Das bei uns eingerichtete interne Beschwerdemanagement soll gewährleisten, dass sämtliche Beschwerden zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet werden können. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie als Anleger in unseren Investmentfonds kostenfrei.

Sofern Sie mit der Ihnen vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sein sollten, besteht für Sie jederzeit die Möglichkeit, zur Durchsetzung Ihrer Rechte den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten zu beschreiten oder auch ein Verfahren für alternative Streitbeilegung anzustrengen.

Das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) (www.cssf.lu) steht Ihnen hierfür zur Verfügung und basiert auf der Rechtsgrundlage, des Verbraucherschutzgesetzes vom 18. April 2011, der CSSF Verordnung CSSF 16-07, sowie dem CSSF Rundschreiben 17/671 in ihrer jeweils gültigen und aktualisierten Fassung. Die CSSF steht im Sinne von Artikel 431-1 des Verbraucherschutzgesetzes auf der von der Europäischen Kommission etablierten und veröffentlichten Liste der außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen.

Die Kontaktaufnahme ist per Post unter:
Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d’Arlon
L-2991 Luxembourg

per Fax: +352 26 251 601

per E-Mail: reclamation@cssf.lu möglich.

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung bei der Structured Invest S.A. mehr als ein Jahr vergangen ist.

Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter <https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/> .

Luxemburg, Oktober 2022

Structured Invest S.A.