

Informationen zum Beschwerdeverfahren bei der Axxion S.A.:

Anlegerfragen, -anregungen und -beschwerden können jederzeit gerne an die Axxion S.A. gerichtet werden. Sie können jederzeit schriftlich per E-Mail, via Fax oder auf dem Postweg an folgende Adresse eingereicht werden:

Axxion S.A.
15, rue de Flaxweiler, L-6776 Grevenmacher
Fax: 00352/ 76 94 94-800
E-Mail: beschwerde@axxion.lu

Sämtliche Beschwerden und Anregungen werden umgehend an die interne Bearbeitungsstelle für Anlegeranliegen weitergeleitet, welche für die zeit- und kundengerechte Beantwortung der Anfrage Sorge trägt. Anliegen, die auf elektronischem Wege eingehen und beantwortet sowie im Hause der Verwaltungsgesellschaft geklärt werden können, werden innerhalb von 5 Werktagen bearbeitet. Bei Klärungsbedarf mit externen Dienstleistern sowie bei postalischen Anfragen wird eine Zwischenantwort innerhalb von maximal 10 Tagen gewährleistet. Die Bearbeitung eingegangener Beschwerden erfolgt ohne zusätzliche Kosten. Beschwerden sollten idealerweise schriftlich erfolgen (per E-Mail, Fax oder auf dem Postweg), können aber auch formlos erfolgen. Nach Eingang einer Beschwerde, werden Sie eine Eingangsbestätigung in der von Ihnen gewählten Kommunikationsart erhalten und über den weiteren Verlauf der Bearbeitung informiert.

Um Ihre Beschwerde zügig und sachgerecht behandeln zu können, bitten wir Sie schon bei Beschwerdestellung um Angabe folgender Informationen:

- Ihre genaue Identität und Kontaktdaten sowie bei Abweichung die des Geschädigten
- Grund der Beschwerde
- Genaue Angaben (inkl. eventuell verfügbarer Unterlagen) über den Sachverhalt
- Bezifferung eines eventuell entstandenen Schadens
- Ihre Erwartungshaltung zur Lösung des Konflikts

Sollte die Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht innerhalb des oben genannten Zeitraums erfolgen, Sie mit der Bearbeitung oder dem von der Axxion S.A. erzielten Beschwerdeergebnis unzufrieden sein, wenden Sie sich bitte an den vom Vorstand der Axxion S.A. bestimmten Beschwerdebeauftragten Herrn Daniel Philippe (d.philippe@axxion.lu) oder an den zuständigen Vorstand Herrn Armin Clemens (a.clemens@axxion.lu).

Sollte es weiterhin zu keiner einvernehmlichen Beilegung Ihrer Beschwerde kommen, haben Sie, innerhalb eines Jahres nach Einreichung Ihrer Beschwerde, die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens vor der zuständigen Luxemburger Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier).

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
283, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
Tel: (+362) 26251-2574
E-Mail: reclamation@cssf.lu

Die gesetzlichen Voraussetzungen und die verschiedenen Möglichkeiten und Formulare zur Antragstellung finden Sie auf der folgenden Seite der CSSF: <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>

Sollte es sich um einen deutschen Fonds bzw. einen grenzüberschreitenden Sachverhalt handeln, haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit, innerhalb eines Jahres nach Einreichung Ihrer Beschwerde, sich an die zuständige deutsche Aufsichtsbehörde (BaFin) zu wenden.

BaFin-Schlichtungsstelle
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Ref. ZR 3 Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel.: 0228/41080
Email: schlichtungsstelle@bafin.de

Hinweis zur Europäischen Online-Streitbelegungsplattform: Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) eingerichtet. Verbraucher können die OS-Plattform für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Als Kontaktadresse der Axxion S.A. kann dabei folgende E-Mail-Adresse angegeben werden: beschwerde@axxion.lu. Die Plattform ist selbst keine Streitbelegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle.