

Grundsätze über den Umgang mit Beschwerden

WWK Investment S.A.

Juli 2021

Inhaltsverzeichnis

1. Ziele des Beschwerdemanagements	- 3 -
2. Aufgaben des Beschwerdemanagements.....	- 3 -
3. Bestimmung des Beschwerdebegriffs	- 4 -
4. Einreichung der Beschwerde	- 4 -
5. Beschwerdebearbeitung	- 4 -
6. Dokumentation der Beschwerde	- 5 -
8. Aktualisierung der Grundsätze über den Umgang mit Beschwerden	- 6 -

Verantwortung für dieses Dokument:

Der für das Beschwerdemanagement zuständige Geschäftsführer der WWK Investment S.A.

Vorwort

Die WWK Investment S.A. (nachfolgend „WWKI“) ist bestrebt, zu jeder Zeit eine zufriedenstellende Dienstleistung im Interesse der von ihr verwalteten Investmentfonds und deren Anleger, ihrer Kunden und Businesspartner zu erbringen. Trotz größtmöglicher Anstrengungen kann nicht ausgeschlossen werden, dass das Verhalten der WWKI oder das ihrer Mitarbeiter/-innen Anlass zu einer Beschwerde geben könnte. Im Zusammenhang damit hat die WWKI ein Beschwerdemanagement installiert.

1. Ziele des Beschwerdemanagements

Hauptziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und hierdurch unsere Geschäftsbeziehungen zu stärken und die Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern. Daher ist unser Beschwerdemanagement dazu angehalten, durch eine konstruktive, transparente und effiziente Beschwerdebearbeitung dafür Sorge zu tragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

Dieser Grundsatz folgt dem nachstehenden Muster:

- im ersten Schritt wird der Beschwerdegrund und der damit verbundene Sachverhalt in Rücksprache mit der sich beschwerenden Person erfasst;
- im zweiten Schritt wird der Beschwerdegrund analysiert;
- im Anschluss an die Analyse sind Fehler, Versäumnisse und Missverständnisse aufzuklären, um über die Berechtigung der Beschwerde objektiv entscheiden und die entsprechenden Schritte veranlassen zu können.

2. Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement

- ist zuständig für die ordnungsgemäße Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden im Einklang mit der CSSF Verordnung 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden;
- ist federführend tätig, wenn im Rahmen der Beschwerdebearbeitung verschiedene Fachabteilungen involviert sind;
- analysiert die Beschwerden und stellt in Rücksprache mit den Fachabteilungen und der Geschäftsleitung fest, ob und welche Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. des Kundenservice einzuleiten sind.

3. Bestimmung des Beschwerdebegriffs

Beschwerden in diesem Sinne sind alle bei unserem Beschwerdemanagement eingereichten Erklärungen durch eine Person (nachfolgend „beschwerende Person“), die darauf abzielen, auf ein subjektiv als schädigend empfundenenes Verhalten aufmerksam zu machen, eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken, einen Anspruch geltend zu machen oder einen Schaden zu beheben. Demnach werden einfache Informations- oder Klärungsfragen nicht als Beschwerde angesehen.

4. Einreichung der Beschwerde

Die Beschwerde kann schriftlich per Post oder per E-Mail bei unserem Beschwerdemanagement eingereicht werden.

Postanschrift: WWK Investment S.A.
Beschwerdemanagement
1c, rue Gabriel Lippmann
L - 5365 Munsbach

E-Mail: beschwerde@wwk-investment.lu

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

5. Beschwerdebearbeitung

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an das Beschwerdemanagement weitergeleitet und von dort zentral bearbeitet.

a. Eingangsbestätigung

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdeerfassung eine Eingangsbestätigung erstellt und der sich beschwerenden Person innerhalb einer Frist von zehn luxemburgischen Bankarbeitstagen per Post zugesendet, es sei denn, die Antwort selbst geht der sich beschwerenden Person innerhalb dieser Frist zu.

b. Zwischenbescheid

Die sich beschwerende Person wird durch einen Zwischenbescheid regelmäßig über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert. Ein Zwischenbescheid erfolgt alle zwei Wochen und wird schriftlich an die sich beschwerende Person versendet, es sei denn, die Antwort selbst geht der beschwerenden Person innerhalb dieser Frist zu. Sofern eine Beschwerde nicht innerhalb von einem Monat ab dem Eingangsdatum abschließend bearbeitet werden kann, wird in dem Zwischenbescheid auch über die Gründe der Verzögerung informiert sowie ein Datum angegeben, zu dem die Prüfung voraussichtlich beendet sein wird.

c. Antwortschreiben

Für alle Beschwerden wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Antwortschreiben erstellt, durch zwei Mitarbeiter geprüft und unterschrieben und anschließend per Post an die sich beschwerende Person versendet. Bei Beschwerden, die über die CSSF eingereicht werden, wird das Antwortschreiben wiederum an die CSSF adressiert. Die konkrete Bearbeitungszeit ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Der Versand des Antwortschreibens an die sich beschwerende Person hat grundsätzlich jedoch spätestens innerhalb einer Frist von einem Monat ab Eingangsdatum der Beschwerde zu erfolgen.

d. Direkte Kontaktaufnahme mit der Geschäftsleitung

Erhält die sich beschwerende Person keine oder nur eine unzureichende Antwort auf seine eingereichte Beschwerde, hat sie die Möglichkeit, ihre Beschwerde direkt an den zuständigen Geschäftsleiter, Herrn Alexander Laurich (alexander.laurich@wwk-investment.lu) weiterzureichen.

6. Dokumentation der Beschwerde

Sämtliche Unterlagen zu den einzelnen Beschwerden (Schriftverkehr, Mails, Kundendaten etc.) werden einschließlich der Informationen über den Verlauf der Bearbeitung und Erledigung zentral bei der WWKI dokumentiert und archiviert. Beschwerden werden elektronisch erfasst und archiviert. Darüber hinaus erfolgt die Kontrolle und Auswertung in schriftlicher Form bei der WWKI. Nach Einreichung einer Beschwerde, verarbeitet und nutzt das zentrale Beschwerdemanagement der WWKI die personenbezogenen Daten ausschließlich für den Zweck der Durchführung des Beschwerdeverfahrens.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung durch das zentrale Beschwerdemanagement und die Übermittlung der personenbezogenen Daten an das zentrale Beschwerdemanagement ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO, also das berechtigtes Interesse an der Durchführung einer zügigen und effizienten Beschwerdebearbeitung, sowie das berechnigte Interesse daran, die Beschwerde aufzuklären und die sich beschwerende Person im Rahmen des Beschwerdeverfahrens kontaktieren zu können.

Das zentrale Beschwerdemanagement ist im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung verpflichtet, ein angemessenes Datenschutzniveau sicher zu stellen, einen zweckgebundenen und rechtlich zulässigen Umgang mit den Daten zu gewährleisten sowie den Grundsatz der Verschwiegenheit zu beachten. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung sowie zu den jeweiligen Rechten und dem Widerspruchsrecht sind in der Datenschutzerklärung der WWKI unter <https://www.wwk-investment.lu/datenschutz> zu finden.

7. CSSF-Verfahren zur außergerichtlichen Streitbelegung von Beschwerden

Im Falle der Erfolglosigkeit einer Beschwerde in unserem Hause, kann sich die beschwerende Person mit ihrem Anliegen an die Kundenbeschwerdestelle der CSSF wenden. Nähere Informationen sind der Internetpräsenz der CSSF unter Verwendung des nachstehenden Links zu entnehmen: <https://reclamations.apps.cssf.lu>

Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen der sich beschwerenden Person und dem Unternehmen tätig.

Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist, dass Sie die Beschwerde - wie zuvor beschrieben - bei uns eingereicht haben. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde keine oder keine zufriedenstellende Antwort von uns erhalten haben, können Sie direkt einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen.

Die Kontaktaufnahme mit der CSSF erfolgt entweder per Kontaktformular unter dem zuvor angegebenen Internetlink, per Telefon (+352) 2625 1 – 2904, per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283, route d’Arlon, L-2991 Luxembourg), per Fax (00352 26 25 1- 2601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu).

8. Aktualisierung der Grundsätze über den Umgang mit Beschwerden

Die Grundsätze über den Umgang mit Beschwerden werden mindestens jährlich und/oder, sofern benötigt, ad hoc überprüft und aktualisiert. Die neue und aktualisierte Version wird durch die Geschäftsleitung und den Verwaltungsrat der WWKI genehmigt.