

# **Beschwerdemanagement**

## der MEAG Luxembourg S.à r.l.

Die **MEAG Luxembourg S.à r.l.**, nachfolgend die "Verwaltungsgesellschaft" genannt, ist eine Verwaltungsgesellschaft für Investmentfonds mit Sitz in Luxemburg.

Um eine schnelle und nachvollziehbare Klärung Ihres Anliegens herbeizuführen, wenden Sie sich bitte an die MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH:

Postanschrift: **MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH**  
RSS – Retail Sales Support  
Am Münchner Tor 1  
D-80805 München

Telefon: 0049/(0)89-2489-0

e-Mail: [info@meag.com](mailto:info@meag.com)

Sobald Ihr Anliegen bei der MEAG (Abteilung Vertriebsservice & Marketing) eingegangen ist, wird dieses umgehend erfasst. Anschließend erfolgt eine Bearbeitung durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter grundsätzlich innerhalb von zwei Werktagen. Sofern eine Einhaltung dieser Bearbeitungszeit einmal nicht möglich ist, erhalten Sie innerhalb von zwei Geschäftstagen einen schriftlichen Zwischenbescheid.

Der Antrag muss auf Deutsch oder Englisch eingereicht werden, begründet sein und hat mindestens die folgenden Informationen oder Unterlagen zu beinhalten:

- eine detaillierte Darstellung der Tatsachen zur Beschwerde;
- im Falle, dass eine Person für einen Antragsteller oder für eine juristische Person handelt, ein Nachweis ihrer Vertretungsbefugnis;
- eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments des Antragstellers, wenn dieser eine natürliche Person ist, oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, der natürlichen Person, die diese juristische Person vertritt.

Dieses Verfahren ist natürlich kostenfrei für Sie.

Sollten Sie mit der Ihnen vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sein, besteht für Sie jederzeit die Möglichkeit, sich an die zuständige Person auf Ebene der Geschäftsleitung der Luxemburger Verwaltungsgesellschaft zu wenden.

Postanschrift: **MEAG Luxembourg S.à r.l.**  
Frau Lydia Malakis, Managing Director  
15, rue Notre Dame  
L-2240 Luxembourg

Telefon: 00352/ 26 20 20 60

Wenn die Behandlung Ihres Antrags auf der Ebene des Verantwortlichen der Geschäftsleitung keine zufriedenstellende Antwort ermöglicht hat, besteht für Sie die Möglichkeit das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF in Anspruch zu nehmen.

Ausführliche Informationen zum CSSF Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden gemäß der CSSF Verordnung Nr. 16-07 erhalten Sie auf der Internetseite der CSSF unter:

<http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>

Sie können Ihren Antrag an folgende E-Mail-Adresse senden: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu) oder an folgende postalische Adresse:

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique - Service JUR - CC  
283 route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg

oder per Telefax: 00352/26251-2601.

Ziel dieses CSSF Verfahrens ist die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden und Meinungsverschiedenheiten kostenfrei für die Anleger von einer neutralen Schlichtungsstelle klären zu lassen.

Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist die vorherige Bearbeitung der Beschwerde durch die Geschäftsleitung der Luxemburger Verwaltungsgesellschaft. Zu diesem Zweck muss die Beschwerde im Vorfeld schriftlich bei dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung eingereicht werden.

Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Geschäftsleitung der Luxemburger Verwaltungsgesellschaft weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten haben, können Sie einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreichen. Bitte benutzen Sie hierfür das auf der Internetseite der CSSF hinterlegte Formular und befolgen Sie die dort aufgeführten Anweisungen.

Ihr Antrag bei der CSSF kann innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einlage Ihrer Beschwerde auf der Ebene des Verantwortlichen der Geschäftsleitung bei der Luxemburger Verwaltungsgesellschaft einreicht werden.

Weiterhin steht Ihnen dort die CSSF Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden zur Verfügung.