

Beschwerdepolitik der von der Heydt Invest SA

Die Wahrnehmung und der Umgang mit den Interessen unserer Anleger haben für die **von der Heydt Invest SA** (im Folgenden die „VDHI“ oder die „Verwaltungsgesellschaft“) höchste Priorität. Dazu gehört auch der Umgang mit Anlegerbeschwerden.

Beschwerden zu den von uns verwalteten Investmentfonds nehmen wir sehr ernst. Kritik ebenso wie Hinweise und Anregungen sind für uns unverzichtbar, um unser Angebot zu verbessern und noch stärker auf Ihre Bedürfnisse auszurichten.

Egal auf welchem Weg Sie uns kontaktieren, sei es telefonisch, per Mail oder Brief: Wir werden Ihnen als Erstes umgehend den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen. In der Folge werden wir uns darum bemühen, den von Ihnen angesprochenen Sachverhalt schnellstmöglich zu klären. Unser Ziel ist es, dass Sie innerhalb von zwei Wochen eine abschließende Antwort erhalten.

Sollte es doch einmal länger dauern, werden wir Ihnen eine Zwischennachricht zukommen lassen. Im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde entstehen Ihnen selbstverständlich keine Kosten.

So erreichen Sie uns

Telefonisch

+ 352 28 11 93 0 (Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr)

E-Mail / Internet

info@vdhi.lu bzw. www.vdhi.lu

Schriftlich

Briefe senden Sie an
von der Heydt Invest SA
17, rue de Flaxweiler
L-6776 Grevenmacher

Manchmal braucht es einen Dritten

Sollten wir keine zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an.

Die CSSF (Aufsichtsbehörde Luxemburg) ist für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden gegen die von ihr beaufsichtigten Unternehmen zuständig. Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen tätig. Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF ist die vorherige Bearbeitung der Beschwerde durch den betroffenen Finanzdienstleister. Zu diesem Zweck muss die Beschwerde im Vorfeld schriftlich bei dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsführung des betroffenen Finanzdienstleisters eingereicht werden. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Geschäftsleitung des Finanzdienstleisters 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 entsprechende Formular (http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_DE.pdf)

Kontaktdaten

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique – Service JUR - CC
208, route d' Arlon
L-1150 Luxembourg
E-Mail: reclamation@cssf.lu
Telefax: +352 26 251 - 2601