

## **INFORMATIONEN ZUM BESCHWERDEMANAGEMENT**

*Aktualisierte Fassung vom 12. Juli 2013*

Die SOCIETE DE GESTION PREVOIR hat ein spezifisches Verfahren eingeführt, um die von ihren Kunden und von Anteilhabern der von ihr verwalteten OGAW eingereichten Beschwerden angemessen und rasch zu bearbeiten.

### **Wer kann Beschwerden einreichen?**

Folgende Kunden können kostenfrei Beschwerden bei der SOCIETE DE GESTION PREVOIR einreichen:

- Kunden der Kategorie „nichtprofessionelle Kunden“, für die die SOCIETE DE GESTION PREVOIR eine Anlageberatung oder Portfolioverwaltung aufgrund eines Mandats übernimmt,
- Anteilhaber der von der SOCIETE DE GESTION PREVOIR verwalteten OGAW.

Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die Kunden gegenüber der SOCIETE DE GESTION PREVOIR vorbringen. Bei der Anforderung von Informationen, Stellungnahmen oder Klarstellungen zu Diensten und Leistungen handelt es sich nicht um Beschwerden.

### **Wo und wie können Beschwerden eingereicht werden?**

Bitte richten Sie Beschwerden, vorzugsweise in schriftlicher Form (per Post, E-Mail oder Fax), an den Generaldirektor der SGP:

Monsieur le Directeur Général  
SOCIETE DE GESTION PREVOIR  
20 rue d'Aumale – 75009 Paris  
Tel.: (+33) 01 53 20 32 90  
FAX: (+33) 01 53 20 32 91  
E-Mail: [infos.societedegestion@prevoir.com](mailto:infos.societedegestion@prevoir.com)

Im Text muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine Beschwerde handelt. Dies kann etwa durch folgende Angabe im Briefkopf geschehen:

Betreff: Kundenbeschwerde

### **Wie werden Beschwerden bearbeitet?**

Die SOCIETE DE GESTION PREVOIR ist um eine eindeutige und rasche Beantwortung der Beschwerden bemüht.

Maximal 10 Werktage nach Eingang der Beschwerde erhält der Kunde zunächst eine Eingangsbestätigung (außer in Fällen, in denen die Beantwortung der Beschwerde in diesem Zeitraum erfolgt).

Mit Ausnahme von hinreichend begründeten Ausnahmefällen wird dem Kunden die endgültige Beantwortung binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde zugesandt.

Zwischenzeitlich hat der Kunde die Möglichkeit, bei der Generaldirektion der SOCIETE DE GESTION PREVOIR Informationen zum Verlauf der Bearbeitung seiner Beschwerde anzufordern.

Ist die SOCIETE DE GESTION PREVOIR nicht in der Lage, die Beschwerde binnen 2 Monaten zu beantworten, setzt sie den Kunden davon in Kenntnis und begründet die ins Auge gefasste Verlängerung der Bearbeitungsfrist.

Alle Beschwerden werden von der SOCIETE DE GESTION PREVOIR in einem dafür vorgesehenen Verzeichnis erfasst.

Der Compliance-Beauftragte der Verwaltungsgesellschaft hat die Aufgabe, die Bearbeitung der Beschwerden zu überwachen und Empfehlungen für die Geschäftsleitung bereitzustellen, wenn aufgrund einer Beschwerde Mängel im Unternehmen erkennbar werden.

### **Kann der Kunde Einspruch erheben?**

Im Fall einer Ablehnung der Beschwerde bzw. einer Weigerung, der betreffenden Beschwerde vollständig oder teilweise stattzugeben, kann sich der Kunde an die Schlichtungsstelle der französischen Finanzmarktaufsicht Autorité des Marchés Financiers (AMF) wenden.

In diesem Fall muss er einen Schlichtungsantrag einreichen:

- schriftlich bei:  
Mme Marielle Cohen-Branche, Médiateur de l'AMF,  
Autorité des marchés financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS CEDEX 02
- im Internet:  
über das Formular für Schlichtungsanträge auf der Webseite der französischen Finanzmarktaufsicht AMF (<http://www.amf-france.org>)

Die Schlichtungsordnung der französischen Finanzmarktaufsicht AMF kann auch auf deren Webseite eingesehen werden.

Société de Gestion Prévoir  
20, rue d'Aumale 75 306 Paris cedex 09  
Tel.: 01 53 20 32 90 Fax: 01 53 20 32 91

Kapital: 3 000 000 Euro – Nummer im französischen Handelsregister: 552 015 380 RCS PARIS  
Zulassung durch die französische Finanzmarktaufsicht AMF am 29.01.1999 unter der Nummer: GP 99-05