

## **Grundsätze zur Handhabung von Beschwerden**

Die Zufriedenheit der Kunden steht bei Prime AIFM Lux S.A., im Folgenden „Prime“, an erster Stelle. Aus diesem Grund hat Prime eine Beschwerdestelle implementiert, an welche Fondsanleger ihre Beschwerden einreichen können.

Die „Commission de Surveillance du Secteur Financier“ definiert Beschwerden gemäß Art. 1 der Verordnung Nr. 16-07 als „Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei einem Finanzdienstleister eingereicht wurde“. Prime versteht unter dem Begriff „Beschwerde“ jegliche Unzufriedenheit, gleich ob berechtigt oder nicht, die ein Kunde schriftlich oder mündlich in Bezug auf Leistungen der Prime bzw. ihrer Mitarbeiter und/ oder Dienstleister äußert.

Beschwerden können auf Deutsch oder Englisch unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe des Namens, postalisch oder per E-Mail bei folgender Beschwerdestelle eingereicht werden.

Prime AIFM Lux S.A.  
13, Rue Beaumont  
L-1219 Luxembourg  
[info@primeaifmlux.lu](mailto:info@primeaifmlux.lu)

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Sobald Beschwerden Prime erreichen, werden diese umgehend bearbeitet mit dem Ziel, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Fondsanleger werden innerhalb von maximal zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu ihrer Beschwerde erhalten.

Sollten Fondsanleger innerhalb von einem Monat nach Absendung Ihrer Beschwerde weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten haben, können sie einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) einreichen. Die CSSF kann unter folgender Adresse erreicht werden:

Commission de Surveillance du Secteur Financier,

Departement Juridique II  
283, route d’Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Fax +352 26 251 1  
E-Mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Weitere Einzelheiten zum Verfahren sind einsehbar unter:

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

Wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung bei Prime mehr als ein Jahr vergangen ist, ist ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF nicht mehr zulässig.