

## Grundsätze zur Handhabung von Beschwerden

Die Kundenzufriedenheit hat für Prime AIFM Lux S.A. (im Folgenden „Prime“) höchste Priorität. Aus diesem Grund hat Prime eine Beschwerdestelle eingerichtet, an die sich Anleger aller Fonds wenden können, wenn sie eine Beschwerde einreichen möchten.

Die „Commission de Surveillance du Secteur Financier“ (im Folgenden „CSSF“) definiert Beschwerden gemäß Art. 1 der Verordnung Nr. 16-07 als „jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei einem Gewerbetreibenden eingereicht hat“. Prime definiert eine Beschwerde als „jede mündliche oder schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit, ob berechtigt oder nicht, die ein Kunde in Bezug auf die von Prime, seinen Mitarbeitern und/oder externen Dienstleistern erbrachten Dienstleistungen äußert.“

Beschwerden können in deutscher oder englischer Sprache unter Angabe einer kurzen Beschreibung des Problems und des Namens des Antragstellers eingereicht werden. Die Mitteilung der Beschwerden kann per Post oder per E-Mail an folgende Adresse gesendet werden:

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

Beschwerden werden kostenlos bearbeitet.

Prime wird die Beschwerde so schnell wie möglich nach Eingang bearbeiten, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Anleger des Fonds erhalten innerhalb von maximal zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Antwort.

Falls ein Fondsanleger einen Monat nach Einreichung einer Beschwerde bei Prime weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten hat, kann er sich an die CSSF wenden, um eine außergerichtliche Lösung seiner Beschwerde zu erreichen. Die CSSF ist unter folgender Adresse erreichbar:

Commission de Surveillance du Secteur Financier,  
Département Juridique II  
283, route d’Arlon  
L-1150 Luxemburg  
Fax +352 26 251 1  
E-Mail:[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Weitere Einzelheiten zum Verfahren finden Sie unter:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>

Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung über die CSSF sind nicht zulässig, wenn zwischen dem Datum der Einreichung der ursprünglichen Beschwerde bei Prime und dem Datum der Einreichung bei der CSSF mehr als ein Jahr vergangen ist.