



Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden

CANDRIAM

Verfasser	Compliance
Bestätigt durch / Datum	Geschäftsführung Luxemburg 21.05.2021, Geschäftsführung Belgien 29.06.2021
Versandt an	Alle Mitarbeiter
Erstellungsdatum / Vorherige Version	23.04.2021
Aktualisierungsdatum	23.04.2021



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung und Kontext.....	3
2	Definitionen	3
2.1	Kunde.....	3
2.2	Beschwerde	3
3	Verfahren und Kommunikation.....	4
3.1	Verfahren	4
3.2	Kommunikation	5



1 Einführung und Kontext

Candriam ist ein Investmentfondsmanager (IFM), lizenziert für die Tätigkeit als Verwaltungsgesellschaft sowie als Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFM).

Bisweilen kann Candriam Luxembourg, einschließlich aller ihrer Niederlassungen und Tochtergesellschaften („die Gesellschaft“), Beschwerden von Kunden erhalten.

Um sicherzustellen, dass der Gesellschaft alle Beschwerden bekannt sind und dass diese Beschwerden auf effiziente, transparente und zeitnahe Weise bearbeitet werden, muss diese Richtlinie eingehalten werden. Die Gesellschaft nimmt alle Bedenken eines Beschwerdeführers ernst. Diese Richtlinie spiegelt die Sorge um Objektivität und die Suche nach Wahrheit wider. Außerdem soll sie ebenfalls die Identifizierung und Minderung eventueller Interessenkonflikte ermöglichen.

Zweck dieser Richtlinie ist es, die Zuständigkeiten und das Verfahren von Candriam für die Bearbeitung von Beschwerden gemäß ihren Grundsätzen der Unternehmensführung und der nationalen und der EU-Vorschriften festzulegen (insbesondere der CSSF-Verordnung Nr. 16-07 in Bezug auf die Anleitung zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden, des CSSF-Rundschreibens 18/698, Abschnitt 5.5.5, der AMF-Doctrine DOC-2012-07 – Traitement des réclamations, des Belgischen Königlichen Dekrets 12/11/12 (OGAW) und des Königlichen Dekrets 25/2/17 (AIFM) und der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission).

2 Definitionen

2.1 Kunde

Kunden sind Gegenparteien, mit denen die Gesellschaft eine Geschäftsbeziehung unterhält (ein „Dritter“, d. h. ein Unternehmen, mit dem Candriam eine Geschäftsbeziehung gemäß dem Wortlaut der Kundenverwaltungsplattform „Client Relationship Workflow“ oder „CRew“ eingehen kann oder eingegangen ist) und alle Anleger der von der Gesellschaft verwalteten Investmentfonds, unabhängig von der Rechtsform und des Status des Anlegers innerhalb der Vertriebskette der Fonds. Dazu gehören Kleinanleger und institutionelle Anleger, natürliche und juristische Personen, bestellte Vertriebspartner und Vermittler.

2.2 Beschwerde

Im Allgemeinen kommt es zu einer Beschwerde, wenn ein Kunde Bedenken, Missstände oder Unzufriedenheit über die Ausübung der Aktivitäten der Gesellschaft vorbringt. Eine Beschwerde wird erhoben, damit ein Recht anerkannt oder ein Schaden behoben wird. Einfache Auskunft- oder Klarstellungsersuchen können somit nicht als Beschwerden betrachtet werden.

Insbesondere kann eine Beschwerde in der schriftlichen Behauptung eines Kunden bestehen, die folgenden Gegenstand hat:

- unsachgemäßes Verhalten der Gesellschaft;
- Verstoß gegen eine Regel oder Vorschrift durch die Gesellschaft, insbesondere gegen diejenigen des verwalteten Investmentfonds;
- Betriebsausfälle;
- Anlageperformance der von der Gesellschaft verwalteten Fonds.

Die schriftlichen Beschwerden können per E-Mail, Brief oder durch Übersendung des Formulars auf der Website von Candriam erhoben werden. Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, seine Beschwerden direkt bei der Geschäftsführung vorzubringen.



Eine Beschwerdeschrift kann die folgenden Informationen enthalten:

- Zweck der Beschwerde (Anlageperformance, Betriebsausfall ...)
- Bevorzugte Kommunikationsweise des Beschwerdeführers (E-Mail-Adressen, Telefon, bevorzugte Sprache)
- Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Vor- und Nachname, Anschrift, Beruf, Unternehmen)
- Beschreibung der Einzelheiten der Beschwerde

3 Verfahren und Kommunikation

3.1 Verfahren

Keine Beschwerde, wie in diesem Verfahren definiert, darf unbeantwortet bleiben. Der/die Leiter(in) des von der Beschwerde betroffenen Geschäftsbereichs (Business Unit Head) ist für die Erteilung der Antwort bzw. für deren Inhalt zuständig. Er/Sie kann eine geeignete Person („die ausgewählte Person“) auswählen, die mit dem Kunden kommuniziert und eine schriftliche Antwort erstellt.

Der Geschäftsbereichsleiter oder die ausgewählte Person sammelt und untersucht für jede Beschwerde alle relevanten Beweismittel und Informationen. Darüber hinaus kommuniziert der Geschäftsbereichsleiter oder die ausgewählte Person in einer einfachen und leicht verständlichen Sprache. Jede Antwort auf eine Beschwerde muss die Möglichkeit enthalten, die Beschwerde bis zur Ebene der Geschäftsführung der Gesellschaft zu bringen. In diesem Zusammenhang müssen in jeder Antwort auf eine Beschwerde auch die Kontaktdaten der Geschäftsführung der Gesellschaft zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus werden jedem Beschwerdeführer der Name und die Kontaktdaten der für seine Angelegenheit verantwortlichen Person mitgeteilt. Der Beschwerdeführer hat während des gesamten internen Beschwerdeverfahrens, soweit dies möglich ist, nur eine Kontaktperson.

Die schriftliche Empfangsbestätigung wird dem Beschwerdeführer nach Eingang seiner Beschwerde innerhalb einer Frist von höchstens 10 Geschäftstagen bzw. 5 Geschäftstagen für Candriam Belgien übersandt, sofern dem Beschwerdeführer nicht innerhalb dieser Frist die Antwort selbst mitgeteilt wird. In jedem Fall beantwortet der Geschäftsbereichsleiter oder die ausgewählte Person die Beschwerde unverzüglich und innerhalb einer Frist, die einen Monat zwischen dem Eingangsdatum der Beschwerde und dem Datum der Antwort an den Beschwerdeführer nicht überschreiten darf. Kann die Beschwerde nicht innerhalb dieser Frist beantwortet werden, informiert der Geschäftsbereichsleiter oder die ausgewählte Person den Beschwerdeführer über die Ursachen der Verzögerung und gibt den Zeitpunkt an, zu dem die Prüfung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Im Geschäftsgang kann es Fälle geben, in denen ein Unternehmen von Candriam Tätigkeiten an ein anderes Unternehmen delegiert. In diesem Fall liegt es, wenn eine Beschwerde bei einem Unternehmen von Candriam eingereicht wird, in erster Linie in der Verantwortung des Candriam-Unternehmens, das die Beschwerde empfangen hat, die Einzelheiten für die Beantwortung der Beschwerde zu sammeln und zusammenzustellen und eine sachgerechte Antwort zu erteilen. Das Candriam-Unternehmen, das die Beschwerde erhält, kann jedoch von dem Unternehmen, dem Tätigkeiten übertragen sind, Unterstützung durch die Bereitstellung von Angaben zu den für die Beantwortung der Beschwerde relevanten Umständen anfordern.

Wenn der Beschwerdeführer mit der erteilten Antwort nicht zufrieden ist, lässt der Geschäftsbereichsleiter bzw. die ausgewählte Person ihm eine vollständige Erläuterung seiner/ihrer Position zu der Beschwerde zukommen.



Für Candriam Luxembourg ist der Beschwerdeführer schriftlich über das Bestehen des außergerichtlichen Verfahrens zur Beilegung von Beschwerden bei der CSSF zu informieren und es ist ihm ein Exemplar der CSSF-Verordnung 16-07 oder ein Verweis auf die CSSF-Website, unter Angabe der unterschiedlichen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der CSSF zur Antragstellung, zu übersenden. Dem Beschwerdeführer ist mitzuteilen, dass dieses außergerichtliche Verfahren zur Beilegung von Beschwerden bei der CSSF innerhalb eines Jahres nach Einlegung der Beschwerde bei der Gesellschaft eingeleitet werden muss.

Eine Kopie der Antwort ist an Compliance zu übermitteln.

Ein Kunde kann eine Beschwerde kostenlos in jeder Amtssprache seines Landes erheben, und die Mitteilung sollte eindeutig darauf hinweisen, dass es sich um eine Beschwerde handelt. Eine Beschwerde muss schriftlich erfolgen, entweder per E-Mail an complaints@candriam.com oder über ein anderes schriftliches an das Unternehmen gerichtetes Kommunikationsmittel.

Hinweis: Mündliche Beschwerden stellen keine ausreichende Förmlichkeit dar, sie werden in diesem Verfahren nicht berücksichtigt. Geht eine mündliche Beschwerde ein, schlägt der Empfänger dem Beschwerdeführer vor, diese schriftlich zu formulieren.

3.2 Kommunikation

Candriam hat Informationen zum Beschwerdemanagement für Kunden oder potenzielle Kunden erstellt und pflegt diese. Die Informationen zum Beschwerdemanagement sollen klare, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden vermitteln. Diese Richtlinien sind von den Leitungsorganen der Gesellschaft bestätigt und auf der Website von Candriam <https://www.candriam.com/en/professional/legal-and-disclaimer-candriam/Complaints-Procedure/> veröffentlicht.

In Übereinstimmung mit den in Luxemburg, Belgien, Frankreich und in jedem Land, in dem Candriam eine Niederlassung oder Tochtergesellschaft hat, geltenden Vorschriften, sind die Kunden aufgefordert, die Candriam-Website zu besuchen, um Informationen über die kostenlose Erhebung einer Beschwerde in der Amtssprache (oder einer der Amtssprachen) ihres Heimatstaates zu erhalten. Diese Informationen werden auch dem Kunden oder potenziellen Kunden auf Anfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde erteilt.

Candriam gibt dem Kunden auch die Möglichkeit, wenn es relevant ist, die Beschwerde über die Website an eine alternative Streitbeilegungsstelle weiterzuleiten.

In Luxemburg informiert Candriam – im Einklang mit den Bestimmungen der CSSF-Verordnung Nr. 16-07 – Anleger, die in Luxemburg domizilierte Fonds gezeichnet haben, über das Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde bei der CSSF. In Frankreich und Belgien gibt Candriam die Einzelheiten zum Mediator an.