

Informatie over de beroepsprocedure voor de beleggers van

Flossbach von Storch Invest S.A.

(voor de in Luxemburg belegde fondsen)



Flossbach von Storch



Beroepsprocedure voor de in Luxemburg belegde fondsen

Het is onze prioriteit om onze beleggers tevreden te stellen. Wij vinden het dan ook belangrijk dat u ons informeert over uw klachten. Om die reden heeft Flossbach von Storch Invest S.A. een klachtenbureau voor alle fondsbeleggers geopend, waar u zich tot kan richten indien u een klacht wil indienen of kritiek wil uiten.

Beleggers kunnen hun klacht indienen in de officiële taal of talen van hun lidstaat. U kunt uw aanvraag of klacht per post of per e-mail opsturen naar de volgende adressen:

Postadres: Flossbach von Storch Invest S.A.
- Beschwerdemanagement -
6, Avenue Marie-Thérèse
L-2132 Luxembourg
Luxemburg

E-mail: beschwerde@fvsinvest.lu

Externe klachtendienst

Ombudsman voor financiële conflicten (Ombudsfm)
North Gate II
Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel

Tel.: +322 545 77 70
Fax: +322 545 77 79
E-mail: Ombudsman@Ombudsfm.be
Website: www.ombudsfm.be

Er worden geen kosten aangerekend voor de verwerking van klachten.

U kunt uw klachten indienen bij ons klachtenbureau door de feiten kort te beschrijven en uw naam te vermelden. Wij zullen uw klacht behandelen zodra wij hem ontvangen. U zult uiterlijk tien bankwerkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen een antwoord van ons ontvangen. Indien de verwerkingsprocedure meer tijd in beslag neemt dan voorzien vanwege de complexiteit van het dossier, zult u, naast de hierboven vermelde bevestiging van ontvangst, een voorlopig antwoord ontvangen binnen één maand nadat wij uw klacht hebben ontvangen.



Voor alle vragen hieromtrent kunt u schriftelijk contact opnemen met de klachtenverantwoordelijke, de heer Markus Müller. Indien u geen antwoord heeft ontvangen binnen een periode van één maand nadat u uw klacht hebt verstuurd naar het klachtenbureau, heeft u de mogelijkheid om een procedure voor buitengerechtelijke schaderegeling op te starten bij de Luxemburgse Commission de Surveillance du Secteur Financier ("CSSF") (cf. www.cssf.lu) (Verordening CSSF 16-07). U kunt contact opnemen met de CSSF per post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg), per fax (00352 26 251 601) of per e-mail (reclamation@cssf.lu). Het is niet langer mogelijk om een aanvraag tot buitengerechtelijke schaderegeling in te dienen bij de CSSF indien er meer dan één jaar is verstreken tussen de indiening van de aanvraag bij de CSSF en de indiening van de oorspronkelijke aanvraag.