

## Informationen zum Beschwerdeverfahren der IPConcept (Luxemburg) S.A.

Die IPConcept (Luxemburg) S.A. (nachfolgend „IPConcept“) hat eine Beschwerdestelle eingerichtet mit dem Ziel eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Ihre Beschwerde richten Sie bitte postalisch oder per E-Mail an folgende Adresse:

**Postanschrift:** IPConcept (Luxemburg) S.A.  
Beschwerdemanagement  
4, rue Thomas Edison  
L-1445 Strassen, Luxembourg

**E-Mail:** [beschwerden@ipconcept.com](mailto:beschwerden@ipconcept.com)

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Beschwerden können, unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihres Namens, in einem ersten Schritt bei unserer Beschwerdestelle eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns umgehend bearbeitet. Sie werden innerhalb von zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu ihrer Beschwerde erhalten.

Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie innerhalb von zehn Bankarbeitstagen einen Eingangsbescheid sowie einen Zwischenbescheid innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde.

Bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort können Sie sich dann in einem zweiten Schritt schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Vorstand, Herrn Marco Onischschenko, wenden. Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an den Vorstand noch nicht geklärt sein, haben Sie in einem dritten Schritt die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) (siehe [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) zu nutzen (Verordnung CSSF 16-07). Die Kontaktaufnahme ist per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d’Arlon, L-2991 Luxembourg), per Fax (00352 26 251 2601) oder per E-Mail ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)) möglich. Die Beschwerde muss innerhalb eines Jahres, ab dem Datum an dem Sie Ihre Beschwerde (in derselben Sache) beim

zuständigen Vorstand eingelegt haben, bei der CSSF eingehen. Wird diese Frist nicht eingehalten, ist der Antrag unzulässig.

## **Zusätzliche Informationen zu anderen Streitbeilegungsverfahren**

Die IPConcept hat sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren für Fonds mit einer deutschen ISIN vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und sich der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) angeschlossen.

Zur Beilegung von Streitigkeiten mit der IPConcept besteht für Anleger (Verbraucher) von Fonds mit einer deutschen ISIN daher die Möglichkeit, die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anzurufen. Streitigkeiten können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter im Rahmen eines Streitbeilegungsverfahrens geklärt werden. Schlichtungsanträge sind schriftlich zu richten an:

Büro der Ombudsstelle des BVI  
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
D-10117 Berlin

Weitere Informationen zur „Ombudsstelle für Investmentfonds“ und ihrem Verfahren finden Sie unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de).

Verbraucher sind natürliche Personen, die in den Fonds zu einem Zweck investieren, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, die also zu Privatzwecken handeln.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen, die auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, können sich Verbraucher auch an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)). Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle. Als Kontaktadresse der IPConcept kann die folgende E-Mail angegeben werden: [beschwerden@ipconcept.com](mailto:beschwerden@ipconcept.com).

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitbeilegungsverfahren unberührt.