

## LRI Invest S.A. - Beschwerdepolitik

### I. Ziel der Beschwerdepolitik

Die Wahrnehmung der Interessen der Anleger hat für die LRI Invest S.A. (nachfolgend „LRII“) hohe Priorität. Dazu gehört auch der Umgang mit Anlegerbeschwerden. Die hiermit aufgestellten Grundsätze stellen Leitlinien dar, nach denen die LRII Anlegerbeschwerden bearbeitet. Unter einer Anlegerbeschwerde verstehen wir jede Äußerung eines Anlegers, mit der er seine Unzufriedenheit über die Leistungen der LRII bzw. ihrer Mitarbeiter und/oder Dienstleister zum Ausdruck bringt.

Anlegerbeschwerden sehen wir zudem als Chance, um unsere Kundenbindung zu stärken und unsere Dienstleistungsqualität zu verbessern.

### II. Umgang mit Beschwerden

Anlegerbeschwerden können bei unserem Ansprechpartner für Beschwerden kostenlos und in der jeweiligen Landes-/ Muttersprache des Anlegers eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns (bei Bedarf in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Dienstleister) bearbeitet und ggf. wird gemeinsam mit dem Anleger eine Lösung herbeigeführt. Der Anleger wird innerhalb von drei Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine Rückmeldung zu seiner Beschwerde erhalten. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess länger als drei Bankarbeitstage in Anspruch nimmt, erhält der Anleger innerhalb von drei Bankarbeitstagen einen Zwischenbescheid über den Stand der Bearbeitung sowie fortlaufend bis zur Lösung der Beschwerde eine regelmäßige, mindestens wöchentliche Information zum jeweils aktuellen Bearbeitungsstand. Es kann vorkommen, dass der Anleger von uns zwecks Rückfragen

kontaktiert wird. Der Anleger wird gebeten uns die von ihm bevorzugten Kontaktmedien (Post, Fax, Telefon, E-Mail) sowie seine Kontaktdaten zu übermitteln.

Bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort, hat der Anleger die Möglichkeit das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF (siehe [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) zu nutzen (Verordnung CSSF 16-07). Kontaktaufnahme erfolgt entweder per Post (CSSF, Legal Department & Consumer Protection/Financial Crime, 289, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg), per Fax (00352 26 25 1 2601) oder per Email ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)).

### III. Ansprechpartner für Beschwerden

Ansprechpartner für Anlegerbeschwerden ist die Abteilung Compliance der LRII, die wie folgt erreichbar ist:

<b>Per Post</b>	LRI Invest S.A. Legal & Compliance Beschwerden 9A, rue Gabriel Lippmann 5365 Munsbach Luxembourg
<b>Per Fax</b>	00352 - 261 500 2999
<b>Per Telefon</b>	00352 - 261 500 4999  Wir sind an Luxemburger Bankarbeitstagen zwischen 9:00 - 12:00 Uhr sowie von 14:00 bis 16:00 Uhr telefonisch für Sie erreichbar.
<b>Per E-Mail</b>	<a href="mailto:Compliance-department@lri-group.lu">Compliance- department@lri-group.lu</a>
<b>Über unsere Website</b>	<a href="http://www.lri-group.lu">www.lri-group.lu</a>

**Status: November 2016**