

Was tun im Falle einer Beschwerde?

1. Eine Beschwerde an die NORAMCO richten.

Wir setzen alles daran, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. Sollten Sie jedoch einmal unzufrieden sein oder Schwierigkeiten haben, stehen Ihnen mehrere Ansprechpartner zur Verfügung.

Eine Beschwerde kann per Post, E-Mail, Fax oder Telefon an die Compliance-Abteilung der NORAMCO gerichtet werden:

NORAMCO Asset Management S.A.
Abteilung Compliance
53, rue de la Gare, Postfach 135,
L-6402 Echternach,

Tel. +352 727 444-0
Fax +352 727 444-30

invest@noramco.lu

Bitte denken Sie daran, Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre Kontonummer und eine kurze Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde anzugeben.

Spätestens 10 Geschäftstage nach Erhalt Ihrer Beschwerde erhalten Sie eine Bestätigung über die Bearbeitung. Sollten Recherchen erforderlich sein, erhalten Sie innerhalb eines Monats eine definitive Antwort.

2. Eine Beschwerde an den Vorstand der NORAMCO richten.

Sollte Ihr Anliegen im ersten Schritt nicht zu Ihrer Zufriedenheit geklärt worden sein, können Sie sich an die für Beschwerden zuständige Person des Vorstandes der NORAMCO, Herrn Roger Becker, wenden.

3. Wenden Sie sich an die Finanzaufsicht in Luxemburg (Commission de Surveillance du Secteur Financier, CSSF)

Sollten Sie auf Ihr Schreiben an den Vorstand innerhalb der gesetzten Frist keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, besteht die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) (siehe www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden) zu nutzen (CSSF Verordnung 16-07 sowie CSSF Rundschreiben 18/698). 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) möglich. Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung beim Dienstleister mehr als ein Jahr vergangen ist.