

BESCHWERDEMANAGEMENT

in der 3 BANKEN-GENERALI

Wir sind stets bemüht, unsere Fondskunden bestmöglich zu betreuen – das Vertrauen unserer Fondskunden ist uns ein großes Anliegen.

Die Anteilhaber sind berechtigt, kostenlos Beschwerde bei der Verwaltungsgesellschaft (3 Banken-Generali Investment-Gesellschaft m.b.H.) einzulegen. Hierzu wurde seitens der Verwaltungsgesellschaft ein Beschwerdemanagementsystem mit entsprechenden personellen und technischen Ressourcen etabliert. Die Gesamtheit dieser systematischen Maßnahmen, welche bei artikulierter Unzufriedenheit eines Anlegers ergriffen werden, hat das Ziel, eine umgehende und zufriedenstellende Erledigung der eingebrachten Beschwerde sicherzustellen.

Was ist eine Beschwerde?

Sie können uns Ihre Unzufriedenheit mitteilen, die in Verbindung mit unseren angebotenen Fondsprodukten stehen. Dies kann beispielsweise sein:

- * Wertentwicklung des Fonds
- * Fondsmaßnahmen (Fondsaufösungen und -verschmelzungen)
- * Aussetzung des Fondspreises
- * Reporting-Anforderungen

An wen und in welcher Form können Sie Ihre Beschwerde richten?

Grundsätzlich stehen Ihnen aktuelle und umfassende Informationen zu unseren Fondsprodukten auf unserer Homepage www.3bg.at zur Verfügung.

Sie können Ihre Beschwerde **per Mail oder postalisch** direkt an uns richten. Hierzu stehen Ihnen folgende Kontaktmöglichkeiten offen:

3 Banken-Generali Investment-Gesellschaft m.b.H.
Recht & Compliance
Untere Donaulände 36
A-4020 Linz
Mail: beschwerde@3bg.at

Betreff: Anfragen und Beschwerden

Weiters werden Ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrieb unserer Fondsprodukte auch Informationen bei Ihren Kundenberatern in den **Vertriebsstellen** kostenlos zur Verfügung gestellt. Bitte richten Sie in diesen Fällen Ihre Anfragen und allfällige Beschwerden direkt an Ihre Kundenberater vor Ort. Diese werden als Ihre Anlaufstelle versuchen, Ihre Fragen zu beantworten. Weiterführende Informationen finden Sie auf der jeweiligen Homepage Ihres Vertriebspartners.

Welche Informationen sind erforderlich, um Ihnen eine schnelle und effiziente Beantwortung zu gewährleisten?

- ❖ Geben Sie uns bitte Ihren vollständigen Namen und Adresse bekannt, falls Sie eine Verständigung per Brief wünschen bzw. Ihre Mailadressen für die Beantwortung.
- ❖ Bitte erläutern Sie den Grund Ihrer Unzufriedenheit mit allen erforderlichen Details und beziehen Sie sich bitte auf den konkreten Beschwerdefall.
- ❖ Bei Fragen zu konkreten Unterlagen legen Sie diese bitte in Kopie bei.
- ❖ Wir nehmen auch gerne Ihre Verbesserungsvorschläge entgegen.

Wichtig: Senden Sie uns keine Passwörter, PIN-Codes oder ähnliche Sicherheitscodes. Wir werden diese auch niemals von Ihnen verlangen.

Wie erhalten Sie eine Beantwortung Ihrer Beschwerde?

Wir sind bemüht, Ihre Beschwerde sachlich und fair zu bearbeiten. Bei der hierfür erforderlichen Recherche sammeln und prüfen wir alle relevanten Sachverhalte und Informationen. Diese Informationen dienen dann in weiterer Folge als Grundlage für die Beantwortung Ihrer Anfrage und für unsere Entscheidung.

Ihre Anfrage wird binnen zweier Bankarbeitstage beantwortet. Sollte auf Grund der Komplexität des Sachverhalts ein längerer Zeitraum zur Beantwortung erforderlich sein, so werden Sie umgehend darüber in Kenntnis gesetzt, auch über die voraussichtliche Zeitdauer für die Erledigung. Unser Ziel ist es, binnen eines Zeitraums von 14 Bankarbeitstagen nach Beschwerdeeingang für eine zufriedenstellende Beantwortung zu sorgen.

Wir sind stets bemüht, Ihre Anfrage eindeutig und leicht verständlich zu beantworten. Ist es uns nicht möglich, Ihren Forderungen vollumfänglich nachzukommen, so versuchen wir Ihnen unseren Standpunkt im Antwortschreiben eingehend zu erläutern.

Durchsetzung von Rechten

Kundenbeschwerden – im Zusammenhang mit den Vorschriften des InvFG 2011 – können zudem an die

- ❖ Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK)
A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 (www.bankenschlichtung.at) als unabhängige Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen

gerichtet werden.

Falls auf diesem Weg keine Lösung gefunden werden kann, kommen die folgenden **Grundsätze** zur Anwendung:

- ❖ Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit der Anlage in diesen Fonds unterliegen österreichischem Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen. Zur Durchsetzung ihrer Rechte können die Anleger den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten bestreiten. Die Anerkennung und Vollstreckung von Urteilen im Gebiet der Republik Österreich richtet sich danach, in welchem Land das Urteil erlassen wurde.
- ❖ In Österreich ist die Verordnung (EG) Nr. 44/2001 des Rates vom 22. Dezember 2000 (idgF) über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (EuGVVO) anwendbar. Urteile, die von gemäß EuGVVO zuständigen Gerichten erlassen wurden, werden in Österreich anerkannt und vollstreckt.

- ❖ Weiters gilt in Österreich die Verordnung Nr. 805/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. April 2004 zur Einführung eines europäischen Vollstreckungstitels für unbestrittene Forderungen (idgF). Im Ursprungsland gemäß dieser Verordnung als vollstreckbar erklärte Titel werden in Österreich ohne weitere Anerkennung und Vollstreckbarerklärung vollstreckt.
- ❖ Darüber hinaus kommen andere europäische Rechtsakte als Grundlage für die Anerkennung und Vollstreckung von Urteilen in Österreich in Betracht. Im Übrigen ist die Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Urteile in Österreich in einem Verfahren nach nationalem Recht festzustellen.

ANHANG

Informationen zum Datenschutz

Gesetzliche Grundlage

Gem. § 11 InvFG 2011 hat die Verwaltungsgesellschaft wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und prompte Bearbeitung von Anlegerbeschwerden zu schaffen, anzuwenden und aufrechtzuerhalten. Jede Beschwerde und alle zu deren Beilegung getroffenen Maßnahmen müssen aufgezeichnet und aufbewahrt werden.

Zur Erfüllung dieser gesetzlichen Verpflichtung werden Ihre Beschwerde und Ihre für diesen Zwecke übermittelten personenbezogenen Daten für die korrekte Beschwerdeabwicklung in unseren Systemen erfasst und gespeichert. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergeleitet.

Verantwortlicher: 3 Banken-Generali Investment-Gesellschaft m.b.H., Untere Donaulände 36,
A-4020 Linz
Es wurde kein Datenschutzbeauftragter in der 3 Banken-Generali bestellt.

Sie haben die Möglichkeit, Ihre **Betroffenenrechte** entsprechend geltend zu machen. Ihnen stehen hierbei folgende Rechte zu:

- i. Auskunftsrecht zu den Sie betreffenden, personenbezogenen Daten;
- ii. Berichtigung und Löschung von Daten
- iii. Einschränkung der Verarbeitung;
- iv. Datenübertragbarkeit;
- v. Beschwerderecht, wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind,