

## Reklamationsbearbeitung Politik

### 1. Zweck

Swiss Rock Asset Management («SRAM») ist eine Kapitalanlagegesellschaft («Fondsleitung») nach Schweizer Recht. Sie ist auch für die Verwaltung von Anlageportfolios gemäß den von Anlegern erteilten Mandaten auf diskretionärer, kundenbezogener Basis zugelassen.

SRAM ist als solche auch Verwalter alternativer Investmentfonds gemäß Kapitel 2 des Luxemburger Gesetzes vom 12. Juli 2013 über Verwalter alternativer Investmentfonds («AIFM»). Indirekt unterliegt SRAM, in ihrer Tätigkeit als Fondsmanagerin zweier selbst initiiertes Luxemburger Siccav, damit den geltenden luxemburgischen aufsichtsrechtlichen Bestimmungen bzgl. «complaints handling policy», die im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit als Fondsmanagerin auftreten können.

Das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden soll sicherstellen, dass Beschwerden ordnungsgemäß und zeitnah behandelt werden. SRAM gewährleistet Objektivität bei der Bearbeitung von Beschwerden mit dem Ziel, die Wahrheit zu finden. Potenzielle Interessenkonflikte werden in Übereinstimmung mit der Interessenkonfliktpolitik von SRAM identifiziert und entschärft.

Als Beschwerde gilt jeder Ausdruck der Unzufriedenheit eines Anlegers oder potenziellen Anlegers. Die Beschwerde oder der Missstand kann sich auf jeden Aspekt der Dienstleistung, des Marketings, der Verwaltung (anfänglich oder fortlaufend), des Verkaufsprozesses oder jeden anderen Aspekt von SRAM beziehen, bei dem ein Kunde einen Missstand hat.

### 2. Wie man sich beschwert

Der Beschwerdeführer muss eine schriftliche Beschwerde ("Beschwerdeschreiben") mit folgenden Angaben einreichen:

- Vor- und Nachname
- Kontaktangaben

Der «Beschwerdebrief» muss die vollständige Vorgeschichte und den Sachverhalt, aus dem sich die Beschwerde ergibt, detailliert beschreiben und alle erforderlichen Belege enthalten. Der Beschwerdeführer kann die Beschwerde in der Amtssprache oder einer der Amtssprachen seines Mitgliedstaates einreichen.

### 3. An wen eine Beschwerde zu richten ist

Der Beschwerdeführer kann die Beschwerde in erster Instanz durch Zusendung des «Beschwerdebriefes» richten an:

Per E-Mail

- [info@swiss-rock.ch](mailto:info@swiss-rock.ch)

Per Brief

- Swiss Rock Asset Management AG, Rigistrasse 60, CH-8006 Zürich, Schweiz.

Rubriziert zu Händen der Compliance-Abteilung.

Dies gilt für alle Beschwerden gegen Swiss Rock Asset Management sowie für Beschwerden gegen die Mitarbeitenden von Swiss Rock Asset Management.

#### **4. Verantwortliche Person**

Die verantwortliche Person in der ersten Instanz ist der Beschwerdeverantwortliche («Complaint Handler»), der für die Beschwerde zuständig ist. Wenn die Bearbeitung der Beschwerde in der ersten Instanz nicht zu einer zufriedenstellenden Antwort für den Beschwerdeführer geführt hat, werden in der schriftlichen Antwort von Swiss Rock Asset Management die Kontaktdaten der verantwortlichen Person auf Managementebene genannt, was dem Beschwerdeführer die Möglichkeit gibt, die Beschwerde bei der Geschäftsleitung von Swiss Rock Asset Management vorzubringen.

#### **5. Zeitlicher Ablauf des Verfahrens**

SRAM bestätigt die Beschwerde schriftlich oder antwortet dem Beschwerdeführer innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang der Beschwerde schriftlich. In beiden Fällen informiert SRAM den Beschwerdeführer über den Namen und die Kontaktdaten der für die Beschwerde zuständigen Person (Beschwerdeverantwortlicher). SRAM stellt dem Beschwerdeführer nach Möglichkeit innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine Antwort zur Verfügung. Wenn SRAM der Ansicht ist, dass dieser Zeitrahmen überschritten wird, wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informiert und SRAM gibt das Datum an, an dem die Aktenprüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

#### **6. Aussergerichtliche Beilegung von Beschwerden durch die CSSF**

Wenn die Bearbeitung der Beschwerde auf der Ebene des Beschwerdeverantwortlichen nicht zu einer zufriedenstellenden Antwort für den Beschwerdeführer geführt hat, gibt SRAM dem Beschwerdeführer eine vollständige Erläuterung ihrer Position. SRAM informiert den Beschwerdeführer in Papierform (und/oder per E-Mail) über die Existenz des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF (inkl. einer Kopie der CSSF-Verordnung Nr. 16-07 oder eines Verweises auf die CSSF-Website) und darüber, dass der Beschwerdeführer innerhalb eines Jahres nach Einreichung der Beschwerde einen Antrag bei der CSSF stellen kann. Zusätzlich wird SRAM die Entscheidung bestätigen, das außergerichtliche Beschwerdeverfahren zur Beilegung der Streitigkeit in Anspruch zu nehmen.

Die Kontaktdaten der CSSF und die CSSF-Verordnung Nr. 16-07 zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden sowie das Formular zur Einreichung von Beschwerden bei der CSSF finden Sie auf den folgenden Seiten:

Formular für die Einreichung von Beschwerden bei der CSSF:

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_EN.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf)

CSSF-Verordnung Nr. 16-07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden:

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois\\_reglements/Legislation/RG\\_CSSF/RCSSF\\_No16-07eng.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Lois_reglements/Legislation/RG_CSSF/RCSSF_No16-07eng.pdf)

CSSF E-Mail Adresse: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Postanschrift der CSSF: Commission de Surveillance du Secteur Financier Département  
Juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxemburg  
Fax : (+352) 26 25 1 - 2601

CSSF-FAQ:

[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Protection\\_consommateurs/Reclamations/FAQ\\_complaints\\_11112016eng.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Protection_consommateurs/Reclamations/FAQ_complaints_11112016eng.pdf)

## **7. Offenlegung**

Investoren finden weitere Details unter den folgenden Links:

<https://www.swiss-rock.ch/unternehmen/Governance/>

Darüber hinaus können sie kostenlos zusätzliche Informationen anfordern, indem sie an folgende Adresse schreiben:

### **Swiss Rock Asset Management AG**

Rigistrasse 60

CH-8006 Zürich

Zürich, Januar 2021