

Informationsblatt zum Beschwerdemanagement/ Ombudsmannverfahren/Streitbeilegungsverfahren und Zusammenfassung der Rechte der Anleger

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen von Amundi entschieden. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen. Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Wir möchten Ihnen – unseren Kunden – den bestmöglichen Service bieten. Sollte es dennoch vorkommen, dass Sie nicht erhalten, was Sie von uns erwarten, teilen Sie uns dies bitte mit. Sie erreichen uns über folgende Wege:

Postalisch: Amundi Deutschland GmbH,
Beschwerdemanagement, Arnulfstraße 124–126,
80636 München, Deutschland

Telefonisch: +49 (0) 800.888.1928
(gebührenfrei, Mo. bis Fr. 08:00–18:00 Uhr)

Per Fax: +49 (0) 800.777.1928

Per E-mail: info_de@amundi.com

Internet: www.amundi.de

Ihre Beschwerde wird nach Eingang zunächst bei uns erfasst und dokumentiert. Anschließend wird Ihr Anliegen von entsprechend qualifizierten Betreuerinnen und Betreuern bearbeitet. Unser Ziel ist es, Ihnen spätestens vier Arbeitstage nach Eingang eine qualifizierte Antwort zukommen zu lassen. Sollten ungeplante Wartezeiten bei der Bearbeitung entstehen, so erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

Ihre Beschwerde beantworten wir grundsätzlich schriftlich. Sofern Sie dies wünschen, besprechen wir das Ergebnis auch gerne persönlich mit Ihnen. Wir sind bemüht, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie als Anlegerin oder Anleger in unseren Investmentfonds kostenfrei.

Anleger haben auch das Recht, bei der zuständigen nationalen Behörde des Landes, in dem der Fonds seinen Sitz hat, gemäß den geltenden Vorschriften und Verfahren der jeweiligen zuständigen nationalen Behörde Beschwerde einzulegen.

In Deutschland ist dies unter der folgenden Adresse möglich:

Postalisch: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108,
53117 Bonn
oder
Marie-Curie-Straße 24-28,
60439 Frankfurt am Main
Per Telefon: + 49 0228 4108-0
Per Fax: + 49 0228 4108-1550
Per E-Mail: poststelle@bafin.de
Internet: www.bafin.de

In Luxemburg ist dies unter der folgenden Adresse möglich:

Postalisch: Kundenbeschwerden - CSSF
Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
Per Fax: +352 26 25 1 – 601
Per E-Mail: reclamation@cssf.lu

Als Anleger haben Sie außerdem jederzeit die Möglichkeit, zur Durchsetzung ihrer Rechte den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten zu beschreiten oder auch ein Verfahren für alternative Streitbeilegung anzustrengen.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs können Sie die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. anrufen. Die Gesellschaft nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Die Kontaktdaten der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. lauten:

Postalisch: Büro der Ombudsstelle
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42, 10117 Berlin
Telefonisch: 0 30 / 6 44 90 46-0
Per Fax: 0 30 / 6 44 90 46-29
Per E-mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden. Die Kontaktdaten lauten:

Postalisch: Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt
Telefonisch: 069/2388-1907 oder -1906
Per Fax: 069/2388-1919
Per E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen, die auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, können Sie sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Union (EU) wenden (www.ec.europa.eu/consumers/odr). Als Kontaktadresse der Gesellschaft kann dabei folgende E-Mail angegeben werden: info_de@amundi.com.

Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle. Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Schiedsverfahren unberührt.

Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz:

In anderen als den oben genannten Angelegenheiten ist die Amundi Deutschland GmbH nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen. Eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht nicht.

Kollektive Rechtsdurchsetzung:

Neben möglichen Individualklagen haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen auch die Möglichkeit, sich an einem kollektiven Rechtsschutzverfahren zu beteiligen.

Das Gesetz zur gebündelten Durchsetzung von Verbraucherrechten (VDuG) regelt Musterfeststellungsklagen und Abhilfeklagen als Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen von Verbrauchern. Einrichtungen, die hierzu zugelassen sind, können Ansprüche oder Rechtsverhältnisse zwischen Verbrauchern und Unternehmen gerichtlich feststellen lassen. Zu diesen Einrichtungen gehören unter anderem Verbraucherverbände.

Ziel der Musterfeststellungsklage ist die Feststellung von Voraussetzungen für das Bestehen oder Nichtbestehen von Ansprüchen oder Rechtsverhältnissen zwischen Verbrauchern und einem Unternehmer. Ziel der Abhilfeklage ist die Verurteilung eines Unternehmers zu einer Leistung an die betroffenen Verbraucher.

Informationen hierzu sowie die öffentlichen Bekanntmachungen im Verbandsklageregister finden Sie auf der Webseite des Bundesamtes für Justiz unter www.bundesjustizamt.de.

Anleger können sich auch an Kapitalanlegermusterverfahren nach dem Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG) beteiligen. Das Musterverfahren kann wegen falscher, irreführender oder unterlassener öffentlicher Kapitalmarktinformationen eingeleitet werden.

Wir empfehlen Ihnen, vor der Einleitung eines Verfahrens der kollektiven Rechtsdurchsetzung rechtlichen Rat einzuholen.

Bitte wenden Sie sich mit einem Problem zunächst an uns, bevor Sie eines der vorgenannten Verfahren einleiten. Vieles lässt sich bereits auf diesem Wege klären. Gern helfen wir Ihnen weiter.

Ihre Amundi Deutschland GmbH
(Stand: Juni 2024)

Amundi Deutschland GmbH
Arnulfstraße 124-126, 80636 München
Telefon: +49 (0)89-992 26-0, Telefax: +49 (0)89-992 26-40 20, www.amundi.de
Handelsregister: HRB 91 483 München