



Informationen zum Kundenbeschwerdemanagement

Zusammenfassung der Anlegerrechte

Unser Ziel ist es, den von Ihnen beschriebenen Sachverhalt zu prüfen, abschließend zu klären oder gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden.

Gewährleistet wird dies durch die zügige Beantwortung – innerhalb von 10 Bankarbeitstagen ab Eingang in der Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH. Wenn absehbar ist, dass eine Beschwerde nicht binnen 10 Bankarbeitstagen ab Eingang in der Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH beantwortet werden kann, erhalten die Kunden eine Zwischennachricht.

Beschwerden können Sie direkt an die Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH richten. Unsere Adresse lautet:

Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH
Darmstädter Landstraße 125
60598 Frankfurt
Tel.: +49 69 2648642 123
Fax: +49 69 2648642 499
E-Mail: kontakt-kvg@swisslife-am.com

Das gesamte Verfahren ist für Sie kostenfrei. Beschwerden werden in Deutsch bzw. in der Sprache des Beschwerdeschreibens beantwortet, wenn es sich hierbei um eine EU-Landessprache handelt. Darüber hinaus haben Sie bei Angelegenheiten, die die Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH betreffen, auch die Möglichkeit, einen externen Ombudsmann anzurufen. Der Ombudsmann wird als neutraler Schlichter von Streitigkeiten tätig. Hierfür können Sie sich wenden an:

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6449046-0
Fax: +49 30 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform errichtet. Die Online-Streitbeilegungsplattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen nutzen.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen oder sich wegen einer Streitbeilegung an diese zu wenden. Die Anschrift lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
(BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

oder

Marie-Curie-Straße 24-28,
60439 Frankfurt am Main
Telefon: + 49 0228 4108-0
Fax: +49 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

Neben den genannten Möglichkeiten der individuellen Streitbeilegung haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen auch die Möglichkeit, sich an einem kollektiven Rechtsschutzverfahren, wie der Musterfeststellungsklage (gem. § 606 ZPO) oder einem Kapitalanlegermusterverfahren nach Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG), zu beteiligen. Vor der Beteiligung an einem solchen Verfahren und zu den Voraussetzungen der Teilnahme, sollten Anleger entsprechend rechtlichen Rat einholen.

Informationen zu der Musterfeststellungsklage erhalten Sie unter dem Link des Bundesamts für Justiz:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Klageregister/Allgemeines_node.html