

## **Hinweise zum Beschwerdemanagement für die Privatanleger von Fonds der Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH**

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

wir nehmen Ihre Kritik ernst. Hinweise und Anregungen begreifen wir als Chance, Produkte und Prozesse weiter zu verbessern. Ihre Beschwerde gibt uns die Möglichkeit, direkt mit Ihnen in Kontakt zu treten und für Sie zufriedenstellende Lösungen zu finden.

Sollten Sie Grund zur Beschwerde über einen von der Helaba Invest aufgelegten Publikumsfonds haben, stehen Ihnen folgende Wege zur Verfügung:

### **a) per Brief:**

Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH  
- Geschäftsführung -  
Junghofstr. 24  
60311 Frankfurt am Main

### **b) per Fax:**

Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH  
- Geschäftsführung -  
Fax-Nr. 069-29970-630

### **c) Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI**

Die Helaba Invest hat sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet.

Bei Streitigkeiten können Verbraucher die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Die Helaba Invest nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil.

Die Kontaktdaten der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ lauten:

Büro der Ombudsstelle des BVI  
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Telefon: (030) 6449046-0  
Telefax: (030) 6449046-29  
E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Verbraucher sind natürliche Personen, die in den Fonds zu einem Zweck investieren, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, die also zu Privatzwecken handeln.

Hinweis: Bitte wenden Sie sich mit einem Problem zunächst an uns, bevor Sie ein Verfahren bei der Ombudsstelle für Investmentfonds einleiten. Vieles lässt sich bereits auf diesem Wege klären. Gern helfen wir Ihnen weiter.

Wir werden in den Fällen a) und b) zunächst den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigen und diese dann qualifiziert bearbeiten. Sofern Sie Ihre Beschwerde über die Ombudsstelle des BVI einreichen, wird dieser mit uns Kontakt aufnehmen.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde nehmen wir mit höchster Priorität vor. Die Praxis hat gezeigt, dass eine finale Beschwerdebearbeitung mehrere Monate dauern kann, abhängig von der Komplexität ihres Anliegens. Gerne können Sie sich während der Bearbeitungszeit bei Ihrem Ansprechpartner der Helaba Invest melden und den aktuellen Bearbeitungsstand erfragen.

Geschäftssprache für Ihr Anliegen ist Deutsch.

Selbstverständlich sind alle diese Wege für Sie als Anleger kostenfrei.

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitbeilegungsverfahren unberührt.

Frankfurt, den 29.01.2021