

BESCHWERDEMANAGEMENT DER EMPIRA INVESTMENT SOLUTIONS S.A.

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Sollte es dennoch einmal Anlass zu Kritik geben, haben Sie als Anteilinhaber an einem der von uns verwalteten Fonds die Möglichkeit, Beschwerde einzulegen.

Um eine zeitnahe transparente Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten hat die Empira Investment Solutions S.A. eine Beschwerdestelle eingerichtet.

Beschwerden können Sie wie folgt an uns richten:

Per Post	Empira Investment Solutions S.A. 19, rue de Flaxweiler L-6776 Grevenmacher
Per E-Mail	beschwerde@empira-invest.lu
Per Fax	(+352) 2 880 65 88
Über unsere Homepage	Über die Kontaktseite auf unserer Website www.empira-invest.lu .

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Eingegangene Beschwerden werden zentral erfasst und anschließend an die verantwortlichen Abteilungen weitergeleitet. Bitte schildern Sie uns im Falle einer Beschwerde den zugrunde liegenden Sachverhalt so detailliert wie möglich und übersenden uns alle erforderlichen Unterlagen. Sollten wir Ihre Anfrage nicht zeitnah beantworten können, erhalten Sie umgehend, spätestens jedoch binnen fünf Bankarbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Rückmeldung. Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess länger als fünf Bankarbeitstage in Anspruch nimmt, erhalten Sie innerhalb von fünf Bankarbeitstagen einen Zwischenbescheid über den Stand der Bearbeitung sowie fortlaufend bis zur Lösung der Beschwerde eine regelmäßige, mindestens wöchentliche Information zum jeweils aktuellen Bearbeitungsstand. Sollte sich der Bearbeitungsstand zwischenzeitlich nicht ändern, oder falls anderweitige Absprachen getroffen wurden, kann auf die wöchentliche Information verzichtet werden. Es kann vorkommen, dass wir Sie zwecks Rückfragen kontaktieren werden, daher möchten wir Sie bitten, uns Ihre bevorzugten Kontaktmedien (Post, Fax, E-Mail) sowie die dazugehörigen Kontaktdaten zu übermitteln.

Sollte Ihr Anliegen nach interner Beschwerdebearbeitung nicht zufriedenstellend geklärt werden können, haben Sie die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (siehe www.cssf.lu) zu nutzen (CSSF Verordnung N° 16-07). Die Kontaktaufnahme ist per Post (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg), per E-Mail (reclamation@cssf.lu), per Tel. (+352 26 25 1 2904) oder mittels des Online-Beschwerdeformulars (<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=de>) möglich. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter <https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>.

Grevenmacher, im Januar 2026
Empira Investment Solutions S.A.