Comgest Asset Management International Limited

COMPLAINTS HANDLING

This document describes the complaints handling process for Comgest Asset Management International Limited ("CAMIL") and its branches in Italy, Comgest Italia, in Austria, Comgest Austria, and Belgium, Comgest Belgium.

Definition of a complaint

Any statement transmitted orally, in a letter, by fax, by email, or otherwise, that alleges specific inappropriate conduct by a Comgest entity is a complaint.

How to make a complaint

If you wish to make a complaint to CAMIL you can do so in the following ways:

- By submitting it to your usual contact in CAMIL
- By email to DL-Dublin-Compliance@comgest.com
- By letter to the following address:

  Compliance department
  Comgest Asset Management International Limited
  46 St. Stephen's Green
  Dublin 2, D02 WK60

Clients and potential clients may submit complaints free of charge.

Complaints handling process

A member of the Compliance department will ensure that receipt of the complaint is acknowledged, and the complaint addressed in a timely manner.

CAMIL will provide the company's Complaints Management Policy to clients or potential clients, on request, or when acknowledging a complaint.

Appeals

IRELAND	ITALY	Austria
If your complaint has not been resolved to your satisfaction **within 40 business days** and where you qualify for the matter to be heard by the **Financial Services and Pensions Ombudsman**, you have the right to refer the matter to: **Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)** Lincoln House, Lincoln Place Dublin, D02 VH29 **Tel:** +353 (01) 5677000 **Email:** info@fspo.ie Please refer to the **Financial Services and Pensions Ombudsman's website** for further information: https://www.fspo.ie/.	If your complaint has not been resolved to your satisfaction **within 60 business days** and where you qualify for the matter to be heard by the **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, you have the right to refer the matter to: **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** via their website**:** www.acf.consob.it.	If your complaint has not been resolved to your satisfaction **within 40 business days** and where you qualify for the matter to be heard by the **Ombudsman of the Financial Service Providers Association of the Austrian Federal Economic Chamber** please contact: **Ombudsman of the Financial Service Providers Association** E-mail: fdl.ombudsstelle@wko.at Tel: +43(0)5 90 900-5550

Comgest Asset Management International Limited

BESCHWERDEMANAGEMENT

Dieses Dokument enthält Informationen zum Beschwerdemanagement für die Comgest Asset Management International Limited („CAMIL“) und ihre Niederlassungen in Italien (Comgest Italia), in Österreich (Comgest Austria) und Belgien (Comgest Belgium).

Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist jede mündlich, schriftlich, per Fax, E-Mail oder anderweitig übermittelte Erklärung, in der einem Unternehmen von Comgest ein spezifisches unangemessenes Verhalten vorgeworfen wird.

Einreichen einer Beschwerde

Zum Einreichen einer Beschwerde bei CAMIL stehen Ihnen folgende Methoden zur Verfügung:

- Übermittlung an Ihren gewohnten Ansprechpartner bei CAMIL
- per E-Mail an DL-Dublin-Compliance@comgest.com
- per Post an folgende Adresse:

  Compliance department
  Comgest Asset Management International Limited
  46 St. Stephen’s Green
  Dublin 2, D02 WK60

Das Einreichen von Beschwerden durch Kunden bzw. potentielle Kunden ist kostenlos möglich.

Beschwerdemanagementverfahren

Ein Angehöriger der Compliance-Abteilung stellt sicher, dass der Eingang der Beschwerde bestätigt und die Beschwerde zeitnah bearbeitet wird.

CAMIL stellt Kunden oder potenziellen Kunden auf Anfrage bzw. bei Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde die Richtlinie der Gesellschaft zum Beschwerdemanagement zur Verfügung.

Anrufung

IRLAND	ITALIEN	Österreich
Wenn Ihre Beschwerde nicht **innerhalb von 40 Geschäftstagen** zu Ihrer Zufriedenheit beigelegt wurde und Sie zur Anrufung des **Financial Services and Pensions Ombudsman** berechtigt sind, haben Sie das Recht, die Angelegenheit weiterzuleiten an: **Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)** Lincoln House, Lincoln Place Dublin, D02 VH29 **Tel:** +353 (01) 5677000 **Email:** info@fspo.ie Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Financial Services and Pensions Ombudsman: https://www.fspo.ie/.	Wenn Ihre Beschwerde nicht **innerhalb von 60 Geschäftstagen** zu Ihrer Zufriedenheit beigelegt wurde und Sie zur Anrufung des **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** berechtigt sind, haben Sie das Recht, die Angelegenheit weiterzuleiten an: **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** über deren Website**:** www.acf.consob.it.	Wenn Ihre Beschwerde nicht **innerhalb von 40 Geschäftstagen** zu Ihrer Zufriedenheit beigelegt wurde und Sie zur Anrufung des **Ombudsman of the Financial Service Providers Association of the Austrian Federal Economic Chamber** berechtigt sind, haben Sie das Recht, die Angelegenheit weiterzuleiten an: **Ombudsman of the Financial Service Providers Association** E-mail: fdl.ombudsstelle@wko.at Tel: +43(0)5 90 900-5550

Comgest Asset Management International Limited

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le présent document décrit la procédure de traitement des réclamations de Comgest Asset Management International Limited (« CAMIL ») et de ses filiales en Italie (Comgest Italia), en L'Autriche (Comgest Austria) et en Belgique (Comgest Belgium).

Définition d'une réclamation

Toute déclaration transmise oralement, par courrier, par fax, par e-mail ou par un autre moyen, qui allègue une conduite inappropriée spécifique de la part d'une entité Comgest, constitue une réclamation.

Comment déposer une réclamation

Si vous souhaitez déposer une réclamation auprès de CAMIL, vous pouvez le faire de la manière suivante :

- Envoi à votre interlocuteur habituel chez CAMIL
- Par e-mail à l'adresse DL-Dublin-Compliance@comgest.com
- Par courrier à l'adresse suivante :

  Compliance department
  Comgest Asset Management International Limited
  46 St. Stephen's Green
  Dublin 2, D02 WK60

Les clients et les clients potentiels peuvent déposer des réclamations gratuitement.

Processus de traitement des réclamations

Un membre du service conformité (Compliance department) vérifiera que la réception de la réclamation est confirmée et que la réclamation est traitée dans les délais impartis.

CAMIL fournira la politique de gestion des réclamations de la Société à ses clients ou clients potentiels, sur demande ou lors de la prise en compte d'une réclamation.

Appels

IRLANDE	ITALIE	L'Autriche
Si votre réclamation n'a pas été résolue de manière satisfaisante **dans un délai de 40 jours ouvrables** et si vous remplissez les conditions pour que l'affaire soit entendue par le **Financial Services and Pensions Ombudsman**, vous pouvez saisir l'organisme suivant : **Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)** Lincoln House, Lincoln Place Dublin, D02 VH29 **Tél. :** +353 (01) 5677000 **E-mail :** info@fspo.ie Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le site Web du Financial Services and Pensions Ombudsman : https://www.fspo.ie/.	Si votre réclamation n'a pas été résolue de manière satisfaisante **dans un délai de 60 jours ouvrables** et si vous remplissez les conditions pour que l'affaire soit entendue par l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, vous pouvez saisir l'organisme suivant : **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) via son site Web à l'adresse suivante :** www.acf.consob.it.	Si votre réclamation n'a pas été résolue de manière satisfaisante **dans un délai de 40 jours ouvrables** et si vous remplissez les conditions pour que l'affaire soit entendue par le **Ombudsman of the Financial Service Providers Association of the Austrian Federal Economic Chamber** vous pouvez saisir l'organisme suivant : **Ombudsman of the Financial Service Providers Association** E-mail: fdl.ombudsstelle@wko.at Tél: +43(0)5 90 900-5550

Comgest Asset Management International Limited

GESTIONE DEI RECLAMI

Il presente documento descrive il processo di gestione dei reclami adottato da Comgest Asset Management International Limited ("CAMIL") e le sue filiali in Italia, Comgest Italia, in Austria, Comgest Austria, e in Belgio, Comgest Belgium.

Definizione di reclamo

Per reclamo si intende qualsiasi dichiarazione trasmessa oralmente o in forma scritta a mezzo lettera, fax, e-mail o altro, che denunci una specifica condotta inappropriata da parte di un'entità Comgest.

Come presentare un reclamo

Può presentare un reclamo a CAMIL nelle seguenti modalità:

- Contattando il referente abituale in CAMIL
- Via e-mail, scrivendo a DL-Dublin-Compliance@comgest.com
- Per lettera al seguente indirizzo:

  Compliance department
  Comgest Asset Management International Limited
  46 St. Stephen's Green
  Dublin 2
  D02 WK60

I clienti e i potenziali clienti possono presentare reclami gratuitamente.

Procedura di gestione dei reclami

Un membro del dipartimento di Compliance si assicurerà di confermare l'avvenuta ricezione del reclamo e che questo venga gestito in modo tempestivo.

CAMIL fornirà la Politica di gestione dei reclami della società ai clienti o potenziali clienti su richiesta o al momento dell'avvenuta ricezione del reclamo.

Appelli

IRLANDA	ITALIA	Austria
Qualora ritenga che il suo reclamo non abbia trovato una risposta soddisfacente **entro 40 giorni lavorativi** e qualora disponga dei requisiti necessari per sottoporre la controversia al **Financial Services and Pensions Ombudsman** (il mediatore per i servizi finanziari e le pensioni), lei ha il diritto di deferire la questione a: **Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)** Lincoln House, Lincoln Place Dublin, D02 VH29 **Tel:** +353 (01) 5677000 **Email:** info@fspo.ie Per ulteriori informazioni, consultare il sito Web di Financial Services and Pensions Ombudsman: https://www.fspo.ie/.	Qualora ritenga che il suo reclamo non abbia trovato una risposta soddisfacente **entro 60 giorni lavorativi** e qualora disponga dei requisiti necessari per sottoporre la controversi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, lei ha il diritto di deferire la questione a: **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** tramite il sito Web: www.acf.consob.it.	Qualora ritenga che il suo reclamo non abbia trovato una risposta soddisfacente **entro 40 giorni lavorativi** e qualora disponga dei requisiti necessari per sottoporre la controversia al **Ombudsman of the Financial Service Providers Association of the Austrian Federal Economic Chamber** (il mediatore per i servizi finanziari e le pensioni), lei ha il diritto di deferire la questione a: **Ombudsman of the Financial Service Providers Association** E-mail: fdl.ombudsstelle@wko.at Tel: +43(0)5 90 900-5550

Comgest Asset Management International Limited

KLACHTENAFHANDELING

In dit document wordt het klachtenafhandelingsproces beschreven voor Comgest Asset Management International Limited ("CAMIL") en haar filialen in Italië, Comgest Italia, in Oostenrijk, Comgest Austria, en België, Comgest Belgium.

Definitie van een klacht

Een verklaring die mondeling, in een brief, per fax, per e-mail of anderszins wordt ontvangen, waarin wordt verwezen naar specifiek ongepast gedrag van een Comgest-entiteit, wordt gezien als een klacht.

Een klacht indienen

Als u een klacht wilt indienen bij CAMIL, kunt u dit op de volgende manieren doen:

- Door deze in te dienen bij uw gebruikelijke contactpersoon bij CAMIL
- Per e-mail naar DL-Dublin-Compliance@comgest.com
- Per brief naar het volgende adres:

  Afdeling Compliance
  Comgest Asset Management International Limited
  46 St. Stephen's Green
  Dublin 2, D02 WK60

Klanten en potentiële klanten kunnen kosteloos klachten indienen.

Klachtenafhandelingsproces

Een medewerker van de afdeling Compliance zorgt ervoor dat de ontvangst van de klacht wordt bevestigd en dat de klacht tijdig wordt afgehandeld.

CAMIL verstrekt het klachtenbeheerbeleid van het bedrijf aan klanten of potentiële klanten, op verzoek of bij het bevestigen van de ontvangst van een klacht.

Bezwaren

IERLAND	ITALIË	Oostenrijk
Als uw klacht niet **binnen 40 werkdagen** naar uw tevredenheid is opgelost en u in aanmerking komt om te worden gehoord door de **Financial Services and Pensions Ombudsman**, hebt u het recht om de kwestie door te verwijzen naar: **Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO)** Lincoln House, Lincoln Place Dublin, D02 VH29 **Tel.:** +353 (01) 5677000 **E-mail:** info@fspo.ie Raadpleeg de website van de Financial Services and Pensions Ombudsman voor meer informatie: https://www.fspo.ie/.	Als uw klacht niet **binnen 60 werkdagen** naar uw tevredenheid is opgelost en u in aanmerking komt om te worden gehoord door de **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, hebt u het recht om de kwestie door te verwijzen naar: **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) via hun website:** www.acf.consob.it.	Als uw klacht niet **binnen 40 werkdagen** naar uw tevredenheid is opgelost en u in aanmerking komt om te worden gehoord door de **Ombudsman of the Financial Service Providers Association of the Austrian Federal Economic Chamber,** hebt u het recht om de kwestie door te verwijzen naar: **Ombudsman of the Financial Service Providers Association** E-mail: fdl.ombudsstelle@wko.at Tel: +43(0)5 90 900-5550