

1 Einführung

Die von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erlassenen KAMaRisk sehen in Abschnitt 6. Ziffer 3u) vor, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft im Rahmen einer Organisationsrichtlinie Regelungen zum Beschwerde- und Kommunikationsmanagement vorsehen muss. Durch nachfolgende Regelungen wird ein effektives Beschwerde- und Kommunikationsmanagement für die Reputation auf Ebene der Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft (SL KVG) sichergestellt.

2 Begriffsbestimmungen

Zu unterscheiden ist zwischen externer und interner Kommunikation. Die interne Kommunikation der SL KVG und ihrer Gremien (Aufsichtsrat, Gesellschafter) ist in der Satzung, dem Organisationshandbuch, dem Geschäftsverteilungsplan und den Prozessbeschreibungen sowie einem regelmäßigen Sitzungsturnus (Aufsichtsrat, Geschäftsführung, Leitungskreis, Abteilungsebene) geregelt. Die externe Kommunikation gegenüber Dritten richtet sich an private und institutionelle Kunden und die Anlagepartner der SL KVG.

Diese Richtlinie soll in erster Linie das Beschwerde- und Kommunikationsmanagement gegenüber den Kunden der SL KVG regeln. Kunden im Sinne dieser Richtlinie sind Privatanleger, Institutionelle Anleger und die Mieter in den Objekten der jeweiligen AIFs. Ergänzend dazu sind in nachstehender Ziffer 4 Regelungen zur Kommunikation mit der Presse aufgeführt.

Das Beschwerdemanagement der SL KVG besteht aus der Beschwerdeannahme, der Beschwerdebearbeitung sowie der Beschwerdereaktion. Dabei sind die Prozesse hinsichtlich der Anleger in den verschiedenen AIFs, die Mieter in den Objekten der AIFs und die generelle Außenkommunikation (z. B. Presse) unterschiedlich gestaltet.

3 Anleger in den AIFs

Die SL KVG betreibt das Geschäft der Auflage und Verwaltung von Spezial- oder Publikums-AIFs mit dem Anlageschwerpunkt Immobilien. Die Publikums-AIF können von natürlichen Personen, die Spezial-AIF können von Institutionellen Investoren gezeichnet werden.

3.1 Privatanleger

Derzeit sind die offenen Immobilienpublikumsfonds „Swiss Life REF (DE) Living and Working Europe“ und „Swiss Life REF (DE) European Living“ für Privatanleger aufgelegt. Natürliche Personen werden bei allen Anfragen, Informationen und Beschwerden durch die externen Partner der SL KVG betreut und beraten. Die SL KVG hat mit Ihren Partnern (Banken, Sparkassen, Versicherungen etc.) den bankrechtlichen Vorgaben entsprechende Verträge geschlossen, die eine vollumfängliche Betreuung der Endkunden vorsehen.

Entsprechend den rechtlichen Grundlagen (z. B. aus dem Wertpapierhandelsgesetz), schulden diese Institutionen den Kunden eine anlegergerechte und objektgerechte Beratung. Diese beinhaltet die

Beratung, die Behandlung von Beschwerden und die Kommunikation mit den Kunden. Sofern die jeweiligen Partner der SL KVG zur Bearbeitung einer Kundenbeschwerde oder Kundenanfrage die Unterstützung der SL KVG benötigen, stehen verschiedene Mittel zur Verfügung. Zum einen veröffentlicht die SL KVG via Internet rechtliche Dokumente (Verkaufsprospekt, Produktproschüre, wesentliche Anlegerinformationen etc.) die dem Partner zur Verfügung stehen. Ferner stehen dem Partner direkt Mitarbeiter der SL KVG als Ansprechpartner zur Verfügung, um komplexere Fragestellungen zu bearbeiten.

Darüber hinaus steht es jedem Anleger frei, sich direkt mit einer Beschwerde oder Anfrage an die SL KVG zu wenden. Die Kontaktdaten sind im Verkaufsprospekt, der frei zugänglich ist, angegeben. Ein Kontaktformular kann zudem über die Internetseite abgerufen werden. Eine Beschwerde wird unmittelbar an den Compliance-Beauftragten weitergeleitet, im Beschwerderegister der SL KVG erfasst, innerhalb einer Arbeitswoche bearbeitet und dem Anleger in angemessenen Form schriftlich beantwortet. Die Sicherstellung der Angemessenheit der Antwort obliegt dabei dem Compliance-Beauftragten.

Zudem nimmt eine angegebene Kundenhotline, bestehend aus geschulten Mitarbeitern der Swiss Life Anfragen, Unklarheiten und Beschwerden entgegen und beantwortet diese. Darüber hinaus unklare und offene Angelegenheiten werden von den Mitarbeitern der Kundenhotline unter Einbezug des Compliance-Beauftragten an einen zuständigen Ansprechpartner der SL KVG weitergeleitet, welche dieser innerhalb einer Arbeitswoche in schriftlicher Form bearbeitet. Im Rahmen dessen ist der Compliance-Beauftragte im Wesentlichen für die Koordination und Überwachung der Bearbeitung der Kundenbeschwerden durch die jeweilige(n) Fachabteilung(en) und die Sicherstellung der inhaltlichen Angemessenheit der schriftlichen Reaktion verantwortlich.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches können natürliche Personen, die im jeweiligen Verkaufsprospekt angegebene Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI (Bundesverband Investment und Asset Management e.V.) anrufen. Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt hiervon unberührt.

Möglichkeiten der Kommunikation für Privatanleger:

- Externer Kundenbetreuer (Banken, Sparkassen, Versicherungen etc.)
- Internetseite
- Kontaktformular der SL KVG
- Kundenhotline der SL KVG
- Ombudsstelle

3.2 Institutionelle Anleger

Erster Ansprechpartner für Institutionelle Investoren ist der jeweils zuständige Kundenbetreuer der SL KVG, der im individuell mit dem Kunden vereinbarten Umfang den Investoren im Rahmen von Berichten und Anlageausschusssitzungen Auskunft erteilt. Dabei wird der Kundenbetreuer vom Fondsmanager, dem (externen) Fondsrechnungswesens sowie dem Asset Managements je nach Themengebiet unterstützt. Auch außerhalb von Sitzungen des jeweiligen Anlageausschusses ist Anfragen von Investoren

in Abhängigkeit von Art und Umfang der Frage innerhalb von einer Arbeitswoche zu begegnen. Entsprechende Auskünfte/ Reaktionen sind schriftlich zu dokumentieren, insbesondere, wenn sie rechtsverbindlichen Charakter haben. Zudem muss durch den Compliance-Beauftragten sichergestellt sein, dass die Rückmeldung innerhalb einer Arbeitswoche in angemessener Form erfolgt. Dies bedingt die Einbindung des Compliance-Beauftragten mit Eingang der Kundenbeschwerde. Sollte eine Reaktion nicht in angemessener Zeit und/ oder mit dem entsprechenden Informationsgehalt erfolgen können, ist der Anleger zu informieren.

Eingehende Beschwerden sind von dem Kundenbetreuer der SL KVG zu dokumentieren und umgehend an Compliance zu melden. Der Compliance-Beauftragte ist im Wesentlichen für die Koordination und Überwachung der Bearbeitung der Kundenbeschwerden durch die jeweilige(n) Fachabteilung(en) und die Sicherstellung der inhaltlichen Angemessenheit der schriftlichen Reaktion verantwortlich. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt über den Kundenbetreuer (bzw. ggf. in Unterstützung mit dem Fondsmanager, Fondsrechnungswesen oder Asset Manager). Zur Dokumentation werden die Beschwerden durch Compliance in einem Beschwerderegister erfasst.

Durch eine regelmäßige Auswertung, der im Register aufgenommenen Beschwerden, können über Compliance präventiv Maßnahmen, zur Sicherstellung von Kundenzufriedenheit, ergriffen werden.

Möglichkeiten der Kommunikation für institutionelle Anleger:

- Kundenbetreuer bei der SL KVG
- Kunden- bzw. Vertriebs hotline der SL KVG
- Internetseite
- Kontaktformular der SL KVG

4 Mieter in den Objekten der AIFs

Das Geschäftsmodell der SL KVG sieht vor, dass das Property Management (folglich die technische und kaufmännische Objektverwaltung der einzelnen Immobilie) auf externe Dienstleister übertragen werden soll. Das Asset Management soll von einer Gesellschaft wahrgenommen werden, auf die die SL KVG durch Auslagerungsverträge i. S. d. § 36 KAGB Einfluss nehmen kann bzw. über Weisungsrechte befugt. Über das Fondsmanagement und das Auslagerungscontrolling der SL KVG werden die externen Asset Manager im Interesse der Anleger bzw. der AIFs gesteuert. Im Rahmen der mit den externen Dienstleistern zu schließenden Verträgen sind die Dienstleister zu verpflichten, die SL KVG regelmäßig über alle wichtigen, den Haus- und Grundbesitz nach innen und außen betreffenden Angelegenheiten zu unterrichten, damit die SL KVG rechtzeitig und umfänglich entsprechende Maßnahmen erörtern und beschließen kann, soweit nicht der Dienstleister im Rahmen seiner Befugnisse eine eigenständige Entscheidung treffen darf.

Entsprechende Messsysteme (z. B. Kundenzufriedenheitsbefragungen unter den Mietern) der externen Dienstleister sind zu nutzen und zu bewerten. Die Prozesse sind vom Auslagerungscontrolling der SL KVG zu überwachen und zu bewerten.

Etwaige Mieterbeschwerden, die über die KVG-eigenen Kommunikationskanäle erfasst werden, werden ebenso durch Compliance im Beschwerderegister erfasst und Compliance zeichnet sich verantwortlich für die Koordination und Überwachung der Bearbeitung der Kundenbeschwerden durch die jeweiligen Property- oder Assetmanager und stellt sicher, dass die schriftliche Reaktion angemessen ist.

5 Eskalationsprozess und Aufbewahrungsfristen

Die Eskalation der einzelnen Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf Beschwerden sieht folgendes vor:

- Alle erfassten Beschwerden sind dem Compliance-Beauftragten zu melden und unter Einbindung der Fachabteilung zu lösen
- Im Falle von Meinungsverschiedenheiten zwischen den Beteiligten ist der Lösungsansatz zur Entscheidung an die Geschäftsleitung der KVG zu richten. Der Country Head Compliance wird ebenso eingebunden, bevor die Angelegenheit der Geschäftsleitung der KVG vorgelegt wird, die letztlich über die Lösung entscheidet.
- Dabei ist wesentlich, dass sich die Konsultation gesellschaftsfremder Stellen auf eine Informationspflicht und beratende Tätigkeit beschränken muss. Die finale Entscheidung im Falle einer Eskalation erfolgt immer durch die Geschäftsleitung der KVG.
- Dem Anleger steht selbstverständlich frei, die Ombudsstelle des BVI zu kontaktieren oder den ordentlichen Gerichtsweg zu beschreiten.
- Gemäß der Nr. 17 des Rundschreibens der BaFin 06 / 2018 werden sämtliche Unterlagen zu Beschwerden abweichend anderer gesetzlicher Vorgaben mindestens 5 Jahre lang aufbewahrt.

6 Außenkommunikation

Die Kommunikation gegenüber der Presse oder anderen Dritten erfolgt grundsätzlich über die Geschäftsführung bzw. die Gesellschafter der SL KVG. Werden entsprechende Anfragen seitens der Presse oder eines Dritten direkt an einen Mitarbeiter (über die Kundenhotline bzw. das Kontaktformular der SL KVG) gerichtet, hat dieser die Anfrage unverzüglich intern an seinem Abteilungsleiter oder direkt an die Geschäftsführung weiterzuleiten. Der Abteilungsleiter stimmt mit dem für Kommunikation zuständigen Geschäftsführer und/ oder dem Pressesprecher der KVG (soweit vorhanden) ab,

- ob die KVG,
- wenn ja, wer,
- wann und wo
- mit welchem Inhalt und in welcher Form

auf diese Anfrage reagiert wird. Die SL KVG wird von der Abteilung Communications der Swiss Life Asset Managers Deutschland GmbH (SLAM DE) über einen Dienstleistungsvertrag in der Form und

Ausgestaltung der externen Kommunikation unterstützt. Auf der Internetseite der SL KVG ist der entsprechende Pressesprecher/in der Marketingabteilung von SLAM DE genannt, sodass Anfragen der Presse direkt gestellt werden können.

Möglichkeiten der Kommunikation für Presse oder Dritte:

- Kundenhotline der SL KVG
- Internetseite
- Kontaktformular der SL KVG
- Pressesprecher/in der SLAM DE